**ANEXO I**

**PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES Y TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR LA ASOCIACIÓN INSERTA EMPLEO DEL SERVICIO DE­­­­­­ CONSULTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN “MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. 2020”, EN EL MARCO QUE REPRESENTA LA EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA OPERATIVO DE INCLUSIÓN SOCIAL Y ECONOMÍA SOCIAL, COFINANCIADO POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO (FSE).**

|  |
| --- |
| **CÓDIGO: 014/MC/21** |

**A.- Objeto del Contrato**

|  |
| --- |
| Es objeto del presente pliego es la contratación del estudio de medición de la satisfacción de los clientes de Inserta Empleo.  Anualmente se evalúa de manera diferenciada el grado de satisfacción alcanzado con los servicios prestados, para nuestros demandantes de empleo, así como para las empresas ofertantes de empleo.  Esta encuesta alimenta el trabajo del personal técnico que atiende a demandantes y empresas, permitiendo desarrollar líneas de actuación que incidan en la mejora continua y excelencia en la prestación de los servicios.  El adjudicatario, para la ejecución del contrato, se adecuará a la operativa y funcionalidades del servicio indicada en este pliego (ver Aptado. Ñ)**; así como a otras condiciones que desde Inserta Empleo se requieran para una adecuada prestación del servicio.** |

**B.- Destinatarios de la prestación del servicio**

|  |
| --- |
| Los destinatarios del presente estudio son personas con discapacidad (demandantes de empleo) y empresas que hayan hecho uso de los servicios de INSERTA EMPLEO.  **C.- Plazo de ejecución, posibilidad de prórroga y penalizaciones**  El plazo de ejecución para los servicios de referencia será desde la firma del contrato hasta el 30 de septiembre de 2022.  Los periodos para la realización de la encuestación y elaboración del Informe de resultados se ajustarán al siguiente calendario:   * En el ejercicio 2021, se realizará la medición de la satisfacción del año 2020 en un plazo máximo de tres (3) meses desde la firma del contrato. * En el ejercicio 2022 se llevará a cabo la medición de la satisfacción del año 2021 durante los meses de febrero – abril de dicho ejercicio.   Se contempla la **posibilidad de acordar prórroga** una vez finalizado el plazo de ejecución del contrato. La prórroga sería por la mitad del periodo y del importe del contrato inicial; teniendo en cuenta que la medición de la satisfacción del cliente correspondería al año 2022, y la realización de los trabajos se circunscribirían al periodo de febrero – abril de 2023.  El retraso en el plazo de ejecución supondrá una penalización en la proporción de 0,20 por cada 1.000 euros del precio del contrato por cada día natural de demora, sin perjuicio de la indemnización que proceda por los daños y prejuicios que pudieran ocasionarse. |

**D.- Presupuesto máximo de la licitación**

|  |
| --- |
| El presupuesto que Inserta Empleo destinará a estos servicios será de:  **Valor estimado del contrato: 108.000 euros**  **Importe del contrato (\*): 72.000 euros**  **Impuesto del valor añadido: 15.120 euros**  **Importe Total: 87.120 euros**  Estos presupuestos incluyen la totalidad de los gastos que origine la realización de los servicios, sin que sea imputable a Inserta ningún coste adicional derivado de conceptos que resulten necesarios para la ejecución de los trabajos (viajes, materiales, honorarios profesionales, etc.).  En el precio quedan incluidas las adaptaciones informáticas y/o papel siempre que las características del servicio así lo requieran.  *(\*) El presupuesto base fijado no incluye el IVA/IGIC o impuesto correspondiente y, en consecuencia, a todos los efectos las ofertas presentadas deberán comprender tanto la base imponible como el importe del impuesto si procede, en partidas separadas; en cualquier caso, la valoración se realizará sobre la Base Imponible***.** |

**E.- Procedimiento de adjudicación. Forma y plazo de presentación de proposiciones**

|  |
| --- |
| Concurso público: Publicación en web INSERTA EMPLEO  Persona de contacto: Luis Enrique Quifez, Técnico Experto de la Dirección de Marketing Social y Comunicación.    Dirección de correo electrónico: [lquifez.inserta@fundaciononce.es](mailto:lquifez.inserta@fundaciononce.es)  Fecha y hora límite de recepción de las ofertas**: 9 de junio 2021, a las 15:00**hora peninsular.  Remitirse al **Bloque III (BASES DE LA LICITACIÓN) Apartado 2. del Pliego de Condiciones Generales** para la Contratación, donde se especifica en detalle las indicaciones al respecto.  **F.- Declaraciones responsables a presentar (E-mail 1 “Documentación A1”)**  Ver **Bloque** **III (Bases de Licitación y Adjudicación) Apartado 2. del Pliego de Condiciones Generales** para la Contratación, donde se especifican en detalle las indicaciones al respecto.  **G.- Características técnicas del servicio** |

El presente estudio se orienta a evaluar el grado de satisfacción de nuestros clientes; personas con discapacidad (demandantes de empleo) y empresarios con los servicios de orientación profesional, mejora de la empleabilidad e intermediación laboral que presta Inserta Empleo.

Para ello, se establecen los siguientes objetivos específicos:

* **Conocer el grado de satisfacción** en función de las distintas fases de actuación en la prestación de nuestros servicios, así como valorar el nivel de satisfacción con la plataforma de empleo y formación Por Talento, como herramienta de atención al cliente e interacción en la prestación del servicio.
* **Conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes con la competencia,** entendiendo ésta, como el conjunto de entidades de intermediación laboral que actúan en nuestro ámbito, es decir, inserción laboral de personas con discapacidad.
* Medición y **segmentación de los resultados** en función de las principales variables de interés: tipo de discapacidad, ámbito geográfico, género, edad….
* Obtener representación significativa de resultados al menos a nivel de zona geográfica, para la toma de decisiones territorializada.
* **Revisión y actualización de las herramientas de toma de información**, aplicadas actualmente.
* **Generar un anexo** de resultados a modo de cuadro de mando con los indicadores principales, por diversas variables, edad, zona geográfica, etc…
* **Ponderación** de los resultados obtenidos en función de la valoración de importancia otorgadas por nuestros clientes a las variables analizadas.

**Desarrollo del proceso de medición**

Para el desarrollo de cada medición se plantea el siguiente esquema de trabajo, tomando como referencia un plazo de ejecución de 3 meses, distribuidos de la siguiente forma:

* 1 mes de desarrollo de herramientas de recogida de información (cuestionarios y plataforma/canales de encuestación).
* 1 mes de trabajo de campo
* 1 mes para la redacción de los informes y depuración de resultados.

**Metodología**

El alcance de los objetivos requiere de un enfoque cuantitativo, por lo que se hará uso de dos encuestas diferenciadas, una para demandantes de empleo y otra para empresas.

La descripción general de cada encuestación es:

**Encuestación a demandantes:**

* **Universo:** Demandantes de empleo que durante el periodo de medición se hayan incorporado a la bolsa de empleo de Inserta, hayan realizado cursos de formación o hayan participado en algún proceso de intermediación laboral (se proporcionará un listado con la información necesaria para la selección y el contacto de las personas a entrevistar).
* **Muestra:** La muestra mínima se establece en 800 casos por anualidad.
* **Distribución muestral:** Proporcional por CCAA
* **Cuestionario:** Se facilitará el cuestionario necesario para la realización de la encuesta, igualmente se podrá ajustar el mismo en función de posibles recomendaciones. Su duración aproximada es de 10 minutos.
* Entrega de fichero de resultados tabulados y codificado adecuadamente.

**Encuestación a empresarios:**

* **Universo**: Empresarios que han presentado alguna oferta de empleo a lo largo del periodo de medición (se proporcionará un listado con la información necesaria para la selección y el contacto de las personas a entrevistar).
* **Muestra:** La muestra mínima se establece en 500 casos por anualidad.
* **Distribución muestral:** Proporcional por CCAA
* **Cuestionario:** Se facilitará el cuestionario necesario para la realización de la encuesta, igualmente se podrá ajustar el mismo en función de posibles recomendaciones. Su duración aproximada es de 10 minutos.
* Entrega de fichero de resultados tabulados y codificado adecuadamente.

Las encuestas incluyen una serie de bloques temáticos que nos permitirán detectar los puntos clave de nuestro servicio y aquellos en los que aún existe margen de mejora.

**Ponderación de dimensiones y atributos**

El cuestionario que se facilitará se estructura en función de las distintas fases en las que se vértebra nuestra actuación. Nuestra intención será ponderar los resultados en función de la importancia que tengan las distintas dimensiones, para ello, existen diversas posibilidades tales como:

* Generar una encuesta pretest de ponderación.
* Calcular la importancia de cada dimensión matemáticamente.
* Incluir preguntas sobre importancia de cada dimensión o atributo en el propio cuestionario…etc.

En este sentido, las propuestas recibidas deberán incluir un apartado específico donde se describa la metodología elegida para ponderar los resultados.

**Contraste de la satisfacción con la competencia**

Uno de los requisitos de nuestro sistema de calidad exige evaluar o comparar nuestro servicio con la competencia, para ello será necesario testar las principales dimensiones e indicadores de la encuesta de forma comparativa para aquellos demandantes y empresarios que utilicen y recurran a los servicios prestados por otras entidades.

Para este contraste, al igual que en el caso anterior, se incluirá un apartado específico donde se describa la metodología y modo de proceder para la medición y comparación de resultados con la competencia.

Inserta Empleo, pondrá a disposición en el primer trimestre de cada ejercicio, al proveedor adjudicatario, la base de datos de clientes y las condiciones - criterios a tener en cuenta en la medición para cada ejercicio.

**Reporte de información**

Asociado al objeto de la licitación se requerirá la presentación de los siguientes entregables relacionados con los hitos de ejecución:

* Base de datos de resultado del proceso de encuestación
* Generación del informe general de resultados.
* Elaboración de informe ejecutivo de resultado
* Presentación de resultados

**Infraestructura del servicio**

Par el cumplimiento del objeto de la presente licitación, el adjudicatario deberá contar con el personal cualificado, así como disponer de la infraestructura y medios materiales / técnicos precisos para el desarrollo adecuado del servicio.

**H. Documentación técnica a presentar (E-mail 2 “Documentación B”) relativa a criterios sujetos a juicio de valor**

En relación con los aspectos puramente técnicos del proyecto, el licitador deberá presentar la siguiente documentación, **teniendo en cuenta que los contenidos descritos harán siempre referencia a un periodo de medición:**

* **Estructura y aplicación del plan de trabajo**. Hitos establecidos para el alcance de los objetivos, es decir, descripción general de la investigación, incluyendo todas las fases y pasos que se abordarán para la consecución de los objetivos planteados.
* **Herramientas de recogida de la información.** Características y descripción de la plataforma de encuestación.
* **Segmentación de la muestra**: Especificando la distribución de las muestras, descripción de la segmentación del tamaño de la muestra a nivel territorial, así como sus errores de muestreo.
* Descripción de los **Tipos de análisis estadístico que se realizarán**: tasas, cruces de información y de más analítica propuesta.
* **Descripción del Método de ponderación** de dimensiones y atributos
* **Descripción del Análisis de la competencia.**
* **Propuestas de Mejora**
  + Mejoras en metodología y técnicas propuestas
  + Mejoras en los entregables
* Descripción de los **informes a presentar**.

**I.- Documentación a presentar (E-mail 3 “Documentación C”) relativa a criterios no sujetos a juicio de valor**

|  |
| --- |
| La documentación a presentar en el sobre C es la siguiente:   * **Proposición económica** presentada por el licitador, debidamente firmada y fechada, debiéndose ajustar al modelo que figura como **Anexo IV “Modelo de Presentación de Oferta Económica”** en el presente Pliego.   En dicho **Anexo** el licitador deberá desglosar su base imponible en los siguientes conceptos:   * Coste de personal (\*) * Otros costes   (\*) Para realizar el cálculo del desglose entre coste de personal y resto de costes se atenderá a la orden **ESS/1924/2016**, explicitada en el apartado K.- Forma de pago del presente pliego.   * **Documento con la siguiente información a efectos de valoración (conforme a la tabla de criterios no sujetos a juicio de valor incluida en el aptdo. N del Pliego),** teniendo en cuenta que los contenidos descritos harán siempre referencia a un periodo de medición:   + **Tipología de encuestas** que se aplicarán, especificando el canal o canales de encuestación elegido.   + **Tamaños muestrales:** diferenciando la muestra propuesta para demandantes y para empresas.   + **Método de ponderación** seleccionado |

**J.- Presentación de documentación previa a la adjudicación del contrato. Lugar, plazo y forma de presentación de proposiciones**

**NOTA: Solo se aportará cuando el órgano de contratación lo requiera conforme a lo establecido en el Pliego de Condiciones General (Bloque III aptdo. 5).**

 La documentación se presentará, a la atención de Luis Enrique Quifez, en la siguiente dirección correo electrónico: [lquifez.inserta@fundaciononce.es](mailto:lquifez.inserta@fundaciononce.es)

La fecha y hora límite para la presentación de la documentación será la que se referencie en la notificación que Inserta Empleo envíe al licitador.

Ver el **Bloque** **III (BASES DE LICITACIÓN Y ADJUDICACIÓN) Apartado 5.1. del Pliego de Condiciones Generales** para la Contratación, donde se especifican en detalle las indicaciones al respecto.

**J1.- Documentación General previa a la adjudicación del contrato (“Documentación A2”)**

Ver el **Bloque** **III (Bases de Licitación y Adjudicación) Apartado 5.2. del Pliego de Condiciones Generales** para la Contratación, donde se especifican en detalle las indicaciones sobre la documentación a presentar.

**J2.- Criterios de solvencia técnica y profesional previa a la adjudicación del contrato y documentación a presentar (“Documentación A2”)**

El licitador deberá cumplir los siguientes criterios de solvencia:

**Criterio 1:** Experiencia demostrable en proyectos de similares características.

Para ello será preciso adjuntar una relación de trabajos realizados en los últimos 2 años de un perfil semejante a la presente licitación, incluyendo una breve descripción de los mismos.

**Criterio 2:** Acreditación de solvencia técnica suficiente para el desarrollo del trabajo de campo en lo referente a estructura y capacidad para alcanzar la representatividad territorial del estudio. Así, es preciso indicar en la propuesta las siguientes cuestiones:

- Puestos CATI o CAPI o CAWI, diferenciando entre los disponibles en la entidad y los que se aplicaran al proyecto en concreto.

- Profesionales cuantitativos, diferenciando entre los disponibles en la entidad y los que se aplicaran al proyecto en concreto.

Para acreditar este criterio, será necesario incluir descripción de los puestos y canales disponibles, así como descripción de los profesionales asignados a este proyecto.

**En caso de no cumplirse dichos requisitos, la entidad será excluida del proceso de licitación.**

**K.- Criterios de solvencia Económica y documentación a presentar**

**(“Documentación A2”)**

Ver el **Bloque** **III (Bases de Licitación y Adjudicación) Apartado 5.2.3. del Pliego de Condiciones Generales** para la Contratación, donde se especifican en detalle las indicaciones respecto a la **Documentación acreditativa de la solvencia económica.**

**L.- Forma de pago**

La **facturación** de los servicios por parte del Contratista se efectuará en función de los siguientes hitos y **tras la presentación de las correspondientes pruebas documentales que los justifiquen**, dichos hitos serían:

* Inicio de los trabajos y revisión de las herramientas de recogida de información: 20% del importe total.
* Trabajo de campo: 60% del importe total.
* Análisis de resultados e informes: 20% del importe total.

El pago de los honorarios del Contratista se hará efectivo por Inserta Empleo en el plazo máximo de setenta días contados desde la presentación de una factura conforme a la normativa vigente y demás documentos que acrediten la realidad de los servicios prestados durante el periodo de vigencia del contrato, previa comprobación por previa comprobación y aceptación de la actividad realizada mediante los mecanismos establecidos a tal efecto por Inserta Empleo, los cuales el Contratista manifiesta conocer y aceptar.

Las facturas correspondientes a la adjudicación deberán cumplir los siguientes requisitos:

* Deberán enviarse por correo electrónico a la dirección lquifez.inserta@fundaciononce.es, o por correo ordinario / servicio de mensajería a la Asociación Inserta Empleo, A/A de Luis Enrique Quifez, C/ Fray Luis de León,11, 2ª Planta, 28012, Madrid.
* En el concepto de la/s factura/s, se indicará, *Trabajos correspondientes al estudio “MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE XXXX”* haciendo constar de manera diferenciada en el importe, por un lado, **el coste de personal\* y, por otro, el correspondiente al resto de costes**.
* Por otro lado, deberá incluirse el siguiente texto:

*“Prestación de servicios realizada en el marco del Programa Operativo de Inclusión Social y de la Economía Social cofinanciado por el Fondo Social Europeo.”* **CCI 2014ES05SFOP012**

*\* ORDEN ESS/1924/2016, de 13 de diciembre, por la que se determinan los gastos subvencionables por el Fondo Social Europeo durante el período de programación 2014-2020. Artículo 5 Criterios específicos de subvencionabilidad. 1 a) 5º Serán subvencionables en concepto de costes de personal “Los costes de personal que formen parte de la prestación de servicios externos, siempre que en la factura emitida por el proveedor de los servicios se identifique claramente la parte correspondiente a costes de personal.”*

**M.- Subcontratación**.

|  |
| --- |
| En el caso de que el licitador pretenda contratar algún servicio, deberá tener en cuenta el porcentaje marcado en el **Bloque I (DISPOSICIONES GENERALES) apartado 8, y Bloque IV (Ejecución del Contrato) apartado 4 del Pliego de Condiciones Generales.** |

**N.- Criterios de valoración de las propuestas.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR (HASTA 40 PUNTOS):** | | **Ptos.** | | | | |
| **REQUISITOS TÉCNICOS** | | **40** | | | | |
| **1.** **Descripción Técnica del proyecto: contenido, metodología, herramientas a utilizar.** Se atenderán a los siguientes aspectos:   * Tipos de análisis estadístico): Se evalúa las técnicas que aplicaran en el análisis del proyecto * Análisis de la competencia. Se valorará el análisis comparativo del servicio de Inserta Empleo con otras entidades de su competencia | | **15** | | | | |
| **2**. **Plan de trabajo del proyecto.** Estructura, plan y Organización del trabajo. Se evaluarán aspectos tales como:   * Estructura y aplicación del plan de trabajo. Hitos establecidos para el alcance de los objetivos * Diseño herramientas de recogida de la información. Características de la plataforma de encuestación ,etc… | | **15** | | | | |
| **3. Propuestas de Mejora**   * Mejoras en el modelo de recogida de datos y su eficacia (5) * Mejoras en la presentación de resultados, calidad de la información y análisis (5) | | **10** | | | | |
| **CRITERIOS NO SUJETOS A JUICIO DE VALOR (Máximo 60 puntos)** | | | | |
| **PROPUESTA ECONÓMICA** | | **30** | | |
| Las ofertas se valorarán conforme a una de las siguientes fórmulas en función del número de licitadores que se presenten.  **Fórmula 1** *(cuando concurra un solo licitador)*    Siendo **PM**el presupuesto máximo de licitación (en la fórmula se sustituye por el valor estimado del contrato o curso, si se ha solicitado desglose); **PO**el precio ofertado por el licitador (en la fórmula se refleja el presupuesto ofertado para el contrato o acción, si se ha solicitado desglose); Máxima puntuación otorgable a la oferta económica, que en este caso es de **40** puntos (se aplica en la fórmula el dato 40), y porcentaje permitido hasta la baja temeraria (donde se aplica en la fórmula 70). **La temeraria se calcula igualmente sobre la base imponible, nunca se tienen en cuenta los impuestos.**  La puntuación otorgada se situará entre **0 y 40 puntos** según el importe de la oferta recibida. Sólo será valorada la oferta comprendida entre el precio máximo (valor estimado del contrato o curso) y el 70% del precio máximo establecido para la licitación (porcentaje permitido hasta baja temeraria).  **Fórmula 2** *(cuando concurran dos o más licitadores)*  ***Paso 1:*** Se evaluará el porcentaje de baja de las ofertas presentadas, considerando como “oferta no valida” a todas aquellas que superen el 30% de reducción del precio máximo de licitación por considerarla baja temeraria. Igualmente se considerará “oferta no valida” a las propuestas económicas que superen el precio máximo de licitación.  **Paso 2:** Entre las ofertas validas se aplicará la siguiente fórmula para la asignación de puntos en función de la oferta:    Siendo ***POI*** *los p*untos asignados a la oferta evaluada; ***MP*** *la m*áxima puntuación otorgable a la oferta económica, que en este caso es de **40** puntos**; *PesoOi*** el peso alcanzado por la oferta evaluada; ***PesoMejorOi*** el peso más alto alcanzado entre todas las ofertas evaluadas; ***PM;*** el presupuesto máximo de licitación; ***Oi***el precio ofertado por el licitador y; ***PMO*** elprecio medio de las ofertas validas presentadas.  La puntuación otorgada se situará entre **0 y 40 puntos** según el importe de la oferta recibida.  A la hora de valorar las ofertas, se tendrá en cuenta la base imponible de la propuesta, tal y como se indica en el **Anexo IV.**  El precio del contrato será aquél al que ascienda la adjudicación definitiva que en ningún caso superará el presupuesto base de licitación. | | | | |
| **TIPOLOGÍA DE ENCUESTAS** | | | **8** | |
| Se asignará la máxima puntuación si la totalidad de las encuestas propuestas son de tipo telefónico (8 puntos) y cuatro (4 puntos) para el resto de canales de aplicación, incluidas las propuestas con aplicación de encuestación mixta por diversos canales | | | | |
| **TAMAÑOS MUESTRALES** | | | **18** | |
| La puntuación máxima será de 9 puntos para el volumen más alto de encuestas ofertado para demandantes entre los recibidos y 9 puntos para la muestra ofertada para empresas. Desde dicho techo se puntuarán el resto de ofertas mediante regla de tres simple. La fórmula para asignar será la siguiente: | | | | |
| **MÉTODO DE PONDERACIÓN** | | | | **4** |
| Método de ponderación: De las distintas opciones de ponderación de resultados se asignará la siguiente baremación:   * + Ponderación matemática: 2 puntos   + Ponderación declarada/directa: 2 puntos   + Ponderación mixta=4 | | | | |

**Ñ.- Condiciones de la prestación del servicio**

Inserta podrá en cualquier momento del desarrollo del proyecto solicitar cualquier tipo de información sobre el desarrollo del mismo e incluso establecer que determinadas cuestiones sean autorizadas por ella.

**Reporte de información**

La estructura y la información/análisis de datos de los informes de resultados, se concretará con la entidad una vez adjudicado el contrato, teniendo en cuenta que contará con la desagregación de todos los indicadores de satisfacción medidos, así como su segmentación por diversas variables de interés como la edad o la zona geográfica.

**Cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos personales**

La entidad licitadora **garantizará en todo momento el cumplimiento de los requerimientos de seguridad y confidencialidad de la normativa vigente en materia de protección de datos**, para el acceso y la prestación del servicio descritos en el presente pliego. La titularidad de los datos corresponde a Inserta Empleo y solo podrán ser utilizados por el contratista exclusivamente para el **cumplimiento de la finalidad del presente concurso.**

**El contratista no podrá reutilizar, ni compartir, ni guardar los datos de empresas, entidades y empleadores/as utilizados en este proyecto, estando obligado a destruirlos una vez terminada la prestación de este servicio.**

Para ello, en la propuesta que presente el licitador deberá garantizar que **los equipos empleados** para la prestación de este servicio, **garanticen el control de seguridad** de las funciones desarrolladas que imposibiliten la impresión, copia y/ o utilización de los datos para otros fines que nos sean los estrictos descritos en el objeto de este concurso.

Estos requerimientos de seguridad serán considerados como elemento imprescindible de la prestación del servicio, reservándose Inserta Empleo el derecho a inspeccionar el cumplimiento de dichos requerimientos y a rescindir el contrato en caso de incumplimiento de los mismos sin que se produzca penalización alguna. En el caso de que dicho incumplimiento afecte a datos especialmente protegidos, como son los datos de salud, la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal contempla la imposición de sanciones graves.

Desde el inicio de la prestación del servicio objeto del presente pliego, Inserta tendrá derecho a inspeccionar en cualquier momento los ordenadores utilizados por el personal del licitador para comprobar que efectivamente se cumplen los requerimientos de seguridad. En este sentido, el licitador se obliga a dar la correspondiente formación e indicaciones al personal que vaya a acometer el servicio para hacer efectivo el cumplimiento de dichos requerimientos.

**O.- Revisión de precios**

NO APLICA

P.- Observaciones

En caso de duda sobre el contenido de los pliegos o la presentación de las ofertas, los concursantes podrán solicitar las aclaraciones pertinentes poniéndose en comunicación con Inserta a través de Luis Enrique Quífez, por correo electrónico [lquifez.inserta@fundaciononce.es](mailto:lquifez.inserta@fundaciononce.es) o por teléfono en el número 91 468 85 00.Las dudas podrán aclararse por correo electrónico o por teléfono.

**RELACIÓN DE ANEXOS A LOS PLIEGOS DE CONDICIONES PARTICULARES Y TÉCNICAS**

**ANEXO IV – MODELO DE PRESENTACION DE OFERTA ECONÓMICA**