

**BARCELONA DE SERVICIOS MUNICIPALES, SA**

**PLIEGO DE CLÁUSULAS PARTICULARES**

**CONTRATACIÓN ARMONIZADA - PROCEDIMIENTO ABIERTO**

**SERVICIO DE IMPLANTACIÓN Y USO DE LA CENTRALITA VIRTUAL O SISTEMA DE  
CLOUD CONTACT CENTER, SU MANTENIMIENTO Y LA CONTRATACIÓN DE  
SERVICIOS DE CONTACT CENTER, PARA LA DIVISIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
DE B:SM, PATSA Y CBSA**

**N.º EXPEDIENTE 2021AT0173AC**

## PLIEGO DE CLÁUSULAS PARTICULARES

CONTRATO DE SERVICIOS  
TRAMITACIÓN: Ordinaria  
PROCEDIMIENTO: abierto  
REGULACIÓN: armonizada

**Código de contrato:** 2021AT0173AC

**Descripción de contrato:** servicio de implantación y uso de la centralita virtual o sistema de cloud contact center, su mantenimiento y la contratación de servicios de contact center, para la división de Atención al Cliente de B:SM, PATSA y CBSA.

**código CPV:** 79342320-2 (servicios de atención al cliente).

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### CLÁUSULA 1. CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN

**A. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO:** el objeto del contrato es el servicio de implantación y uso de la centralita virtual o sistema de cloud contact center, su mantenimiento y la contratación de servicios de contact center, para la división de Atención al Cliente de B:SM, PATSA y CBSA.

En concreto, se licitan los siguientes servicios:

- Servicios de implantación del sistema de centralita virtual o cloud contact center
- Desarrollo, configuración, integración, puesta en marcha, formación y asistencia en la operación, software de centralita virtual o cloud contact center, extensiones (en su caso) alta de usuarios, configuración de informes, IVR, ACD, dashboards, colas, configuración del SIP Trunk, encuestas de satisfacción, servicio de grabaciones de llamadas, web services, árboles de locuciones e integración con el CRM y el BI de B:SM.
- Evolutivos posteriores y otros servicios adicionales del sistema de centralita virtual o cloud contact center que disponer
- Medios necesarios para el uso del sistema de centralita virtual o cloud contact center para cada agente de BSM y del adjudicatario: software y hardware de centralita virtual o cloud contact center para cada usuario agente de B:SM y del externo, y mantenimiento de la solución y evolutivos posteriores incluidos la licencia para el uso de la solución. Actualmente, hay unos 75 usuarios agentes entre BSM y el externo, pero pueden aumentar o disminuir a lo largo del contrato, es solo una referencia

inicial para el adjudicatario. Este concepto incluye las licencias de derecho de uso del conector CTI de la centralita virtual o cloud contact center con el CRM de BSM.

- Servicios de los agentes del contact center: servicios de atención telefónica por llamada atendida, tareas de back office, conversaciones tipo chat y contactos útiles en llamadas salientes. Incluye el servicio, los medios y las infraestructuras necesarias para llevar a cabo el servicio.

Con respecto a los servicios de atención al cliente telefónicos y escritos, se prestarán en las dependencias de la empresa adjudicataria del contrato o en modalidad de teletrabajo mediante una atención totalmente personalizada. La empresa adjudicataria deberá contar con la infraestructura tecnológica y humana necesaria para la adecuada prestación de los servicios mencionados.

El alcance concreto del presente contrato se detalla en el Pliego de prescripciones técnicas.

El presente contrato no se divide en lotes.

**B. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO:** 6.188.510,56 € (antes de IVA), que se corresponde con el siguiente desglose:

- Presupuesto base de licitación (sin IVA): 3.325.987,80 €
- Modificaciones contrato (20 %): 665.197,56 €
- Prórrogas (sin IVA): 2.197.325,20 €

**B.1. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN:** 3.325.987,80 euros (IVA excluido).

El presupuesto de licitación se desglosa en los siguientes conceptos:

- Importe por los servicios de implantación del sistema de centralita virtual o cloud contact center para B:SM (según requerimientos del pliego técnico) ..... 30.000,00 euros
- Importe por evolutivos posteriores y otros servicios adicionales del sistema avanzado de telecomunicaciones y centralita virtual o cloud contact center a disponer para B:SM (según requerimientos del pliego técnico) ..... 180.000,00 euros
- Importe por los medios necesarios para el uso del sistema de centralita virtual o cloud contact center por cada agente de BSM y del adjudicatario. Incluye licencias Connector CTI-CRM (máximo 110 agentes) (según requerimientos del pliego técnico) .... 237.600,00 euros
- Importe por los servicios de contact center (llamadas atendidas, tareas de back office, conversaciones tipo chat y contactos útiles en campaña de emisión de llamadas) para B:SM (según requerimientos del pliego técnico) ..... 2.878.387,80 euros

El presupuesto del contrato, así como el valor estimado del contrato, se ha calculado de acuerdo con lo establecido en los artículos 100 y 101, respectivamente, de la Ley de

Contratos del Sector Público (LCSP) y, en concreto, se han tenido en cuenta los siguientes conceptos:

- Costes directos: medios auxiliares, vehículos, vestuarios, material, costes laborales, etc.
- Costes indirectos, seguros, imputación de gastos de estructura, gastos de material, etc.
- Beneficio industrial.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 100.2 de la LCSP, el presupuesto de licitación se desglosa en los términos descritos en el **anexo 6** del presente pliego.

El precio del contrato, de acuerdo con lo establecido en el artículo 102 de la LCSP, se determina en función de precios unitarios, y el máximo de gasto asociado a este contrato es su presupuesto.

Los precios unitarios máximos son los siguientes:

- Importe por los servicios de implantación del sistema de centralita virtual o cloud contact center para B:SM (según requerimientos del pliego técnico): 30.000,00 euros
- Precio unitario por hora por evolutivos posteriores y otros servicios adicionales del sistema de centralita virtual o cloud contact center que disponer: 55 €/hora
- Precio unitario en concepto de medios necesarios para el uso del sistema de centralita virtual o cloud contact center por cada agente de BSM y del adjudicatario. Este concepto incluye el coste de la licencia de uso del conector CTI con el CRM de BSM por cada agente: 60 €/agente y mes
- Servicios de agentes del contact center. Precio unitario en concepto de llamada atendida:

Numeració tram	Interval número trucades ateses del mes a facturar		Preu unitari màxim per atenció telefònica atesa ABANS IVA
1	1	10.000	3,500
2	10.001	15.000	3,300
3	15.001	20.000	3,100
4	20.001	25.000	2,900
5	25.001	30.000	2,700
6	30.001	35.000	2,500
7	35.001	40.000	2,300
8	40.001	45000 o més	2,100

- Servicios de agentes del contact center. Precio unitario en concepto de tareas de back office de complejidad media:

Numeració tram	Interval back office complexitat mitja del mes a facturar		Preu unitari màxim per back office complexitat mitja ABANS IVA
1	1	100	5,5000
2	101	200	5,2500
3	201	300	5,0000
4	301	400	4,7500
5	401	500 o més	4,5000

- Servicios de agentes del contact center. Precio unitario en concepto de tareas de back office de complejidad baja: 0,55 €/unidad
- Servicios de agentes del contact center. Precio unitario en concepto de conversaciones tipo chat resueltas (ANS <1 m):

Numeració tram	Interval Resposta tipus xat integrat a les apps del mes a facturar		Preu unitari màxim per resposta tipus xat integrat a les apps ABANS IVA
1	1	13000	1,50
2	13001	14000	1,48
3	14001	16000	1,46
4	16001	18000	1,44
5	18001	20000 o més	1,42

- Servicios de agentes del contact center. Precio unitario en concepto de conversaciones tipo chat resueltas (ANS <15 m):

Numeració tram	Interval Resposta tipus xat integrat a les apps del mes a facturar		Preu unitari màxim per resposta tipus xat integrat a les apps ABANS IVA
1	1	13000	1,30
2	13001	14000	1,28
3	14001	16000	1,26
4	16001	18000	1,24
5	18001	20000 o més	1,22

- Precio unitario en concepto de contacto útil conseguido en llamadas salientes:

Numeració tram	Interval contactes útils del mes a facturar		Preu unitari màxim per contacte útil ABANS IVA
1	1	500	2,7800
2	501	1000	2,6300
3	1001	3000	2,4800
4	3001	5000 o més	2,3300

En este sentido, BSM no queda obligada a consumir un mínimo de unidades, ni el adjudicatario podrá reclamar ningún mínimo, sino que la facturación quedará vinculada a las necesidades y a los servicios efectivamente prestados.

**C. DURACIÓN DEL CONTRATO:** la duración del contrato se establece en un total de tres (3) años, con dos (2) prórrogas de un (1) año.

El proyecto se divide en tres fases:

- Fase I. Configuración, puesta en marcha e integración de la centralita virtual o cloud contact center y migración de los servicios avanzados de telecomunicaciones actuales a los del adjudicatario. 2 meses máximo de duración desde la fecha indicada por BSM.
- Fase II. Preparación de los servicios de contact center actual al adjudicatario. Incluye la posible subrogación de personal y su formación antes de empezar a dar el servicio. 1,5 meses máximo de duración desde la fecha indicada por BSM.
- Fase III. Traspaso progresivo de los servicios de contact center al nuevo adjudicatario. 1 mes máximo de duración desde la fecha indicada por B:SM.

**D.1. Prórrogas:** sí. Se prevé la posibilidad de dos (2) prórrogas de carácter anual.

**E. LUGAR DE EJECUCIÓN:** Barcelona.

Con respecto a los servicios de atención al cliente telefónicos y escritos, se prestarán en las dependencias de la empresa adjudicataria del contrato o en modalidad de teletrabajo mediante una atención totalmente personalizada. La empresa adjudicataria deberá contar con la infraestructura tecnológica y humana necesaria para la adecuada prestación de los servicios mencionados.

**F. LOTES:** el contrato no se divide en lotes, por los motivos expuestos en el informe justificativo de la contratación:

- El sistema de gestión de clientes CRM es único para todas las empresas del grupo con el fin de poder disponer de la información del clientes de manera centralizada y atendida por una única unidad de atención al cliente transversal que da apoyo a las diferentes unidades y empresas del grupo. Esta unidad utiliza un único sistema de CRM con el fin de gestionar las interacciones con los clientes, y este sistema se integra con el sistema de centralita desde el que se atiende al usuario-cliente de manera multicanal.
- Dividir en lotes el sistema puede provocar diferentes soluciones para cada una de las empresas, por lo que hace extremadamente complicada y onerosa la integración entre todos estos sistemas para ofrecer una ventanilla única de atención al cliente, y, a su vez, supone una gran dificultad en la operación de los agentes de atención al cliente que deberían interactuar con diferentes centralitas a la vez, hecho que hace difícilmente justificable el coste y el esfuerzo que provocaría la división en lotes.

**G. GARANTÍA PROVISIONAL:** no procede.

**H. GARANTÍA DEFINITIVA:** 5 % del importe de adjudicación (IVA excluido), o, en caso de precios unitarios, del presupuesto de licitación (IVA excluido) (véase la cláusula 16 del presente pliego).

**H.1. PLAZO DE GARANTÍA:** 1 año desde la finalización del contrato, obligándose a realizar durante este periodo los cambios necesarios para solucionar las deficiencias detectadas imputables a la empresa adjudicataria.

**J. ADMISIBILIDAD DE VARIANTES Y MEJORAS:** no se prevén, sin perjuicio de lo establecido en los criterios de adjudicación.

**K. CONDICIONES DE CAPACIDAD:** véase la cláusula 7 del pliego.

**L. SOLVENCIA:** véase la cláusula 7 del pliego.

**L.1. Seguros de los que deberá disponer la contratista:**

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario queda obligado a suscribir y mantener en vigor con una compañía solvente una póliza de responsabilidad civil por un importe de cobertura de los riesgos profesionales de un mínimo de 600.000 €, con el fin de cubrir las responsabilidades derivadas de la ejecución del contrato.

**M. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS:**

**Formato y lugar de presentación:**

**Data límite:** de acuerdo con la información que consta en el anuncio de licitación.

**Hora límite:** de acuerdo con la información que consta en el anuncio de licitación.

**Formato y lugar de presentación:** en tres sobres en formato digital, que se denominarán *sobre 1*, *sobre 2* y *sobre 3* y que deberán presentarse a través de la herramienta de sobre digital, accesible en la siguiente dirección web:

<https://seucontractacio.bsmsa.cat/licitacion>

Los documentos y el resumen de la oferta quedarán debidamente cifrados.

En caso de error técnico que imposibilite el uso de la herramienta de sobre digital el último día de presentación de las propuestas, el órgano de contratación ampliará el plazo de presentación de propuestas el tiempo que se considere imprescindible y modificará el plazo de presentación de ofertas.

**IMPORTANTE:** Se adjunta al presente pliego una guía de uso de la sede de contratación electrónica, donde se indican todos los pasos que deben seguirse para la presentación electrónica de las propuestas.

**En ningún caso se aceptará la presentación de propuestas en papel o a través de otro medio que no sea el indicado en el presente pliego.**

En caso de error técnico que imposibilite el uso de la herramienta de sobre digital el último día de presentación de las propuestas, el órgano de contratación ampliará el plazo

de presentación de propuestas el tiempo que se considere imprescindible y modificará el plazo de presentación de ofertas.

**N. APERTURA DEL SOBRE N.º 2, QUE CONTIENE LA PROPUESTA EVALUABLE MEDIANTE LA APLICACIÓN DE CRITERIOS QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR:**

Lugar: oficinas centrales de BSM, calle de Calàbria, 66, 5.ª planta, 08015 Barcelona.

**Fecha:** de acuerdo con la información que consta en el anuncio de licitación.

**APERTURA DEL SOBRE N.º 3, QUE CONTIENE LA PROPUESTA EVALUABLE A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS AUTOMÁTICAS:**

Lugar: oficinas centrales de BSM, calle de Calàbria, 66, 5.ª planta, 08015 Barcelona.

Fecha: se comunicará oportunamente en el perfil de contratante.

**O. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DE LAS OFERTAS:** según el **anexo n.º 3** del presente pliego.

**P. MODELO DE LA OFERTA RELATIVA A LOS CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS:** según el **anexo n.º 2** del presente pliego.

**Q. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO:** se prevén causas específicas de modificación del contrato por un importe de hasta el 20 % del presupuesto de licitación, de acuerdo con lo que detalla el presente pliego.

**R. CESIÓN DEL CONTRATO:** no se permite la cesión del contrato.

**S. TRAMITACIÓN:** ordinaria, mediante el procedimiento abierto previsto en los artículos 156 a 158 de la LCSP.

**T. PUBLICIDAD:**

- *Diario Oficial de la Unión Europea.* En el anuncio de licitación se indica la fecha de envío del anuncio de licitación.
- Perfil de contratante. Accesible en la siguiente dirección web:

**U. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONSULTAS**

**U.1. DUDAS DE CARÁCTER JURÍDICO, DE FORMATO DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS O RELATIVAS AL PLIEGO TÉCNICO A DISPOSICIÓN DE LOS LICITADORES:**

Las dudas, consultas y solicitudes de información deberán formularse por escrito dirigido a las direcciones de correo electrónico: [ajcc@bsmsa.cat](mailto:ajcc@bsmsa.cat), y, a más tardar, cinco días antes de que finalice el plazo para presentar las ofertas. En el asunto del mensaje deberá hacerse constar obligatoriamente el código o número del expediente.

Igualmente, se informa a los interesados de que la información relacionada con el estado de tramitación del presente procedimiento será publicada en el perfil de contratante, incluyendo, en su caso, las aclaraciones y enmiendas pertinentes. Se recomienda a los interesados consultar de forma periódica el perfil de contratante para estar informados del estado de situación del procedimiento de contratación.

#### U.1. DUDAS SOBRE ASPECTOS INFORMÁTICOS, FUNCIONAMIENTO DEL SOBRE ELECTRÓNICO Y APLICACIÓN PLYCA:

De acuerdo con lo indicado en la guía rápida para licitar electrónicamente que se adjunta como parte de la documentación relativa al presente procedimiento, habrá que ponerse en contacto con el soporte de PLYCA a través del siguiente formulario de contacto:<https://www.nexus-it.es/plyca/soporte-empresas/formulario-de-contacto-empresas/>.

**W. OTRAS INFORMACIONES:** el contrato que resulte de este procedimiento se firmará digitalmente. A tal efecto, el adjudicatario deberá disponer de un certificado de firma electrónica que acredite su identidad (en los formatos aceptados por BSM) para poder firmar digitalmente el contrato. Este certificado deberá tener un nivel de seguridad 4.

**Y. SUBROGACIÓN DE PERSONAL:** será de aplicación la subrogación de personal que actualmente presta servicios en el marco del presente contrato, si así lo dispone el convenio colectivo de aplicación. En cumplimiento de las obligaciones de información que, de acuerdo en el artículo 130 de la LCSP resultan a la entidad contratante, la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores que actualmente prestan el servicio constan en el **anexo 7**, que se publica junto con este pliego de cláusulas particulares. Esta información ha sido facilitada por las actuales empresas prestadoras de los servicios objeto del contrato, que tienen la condición de empleadora de los trabajadores afectados.

Finalizado el contrato objeto de este pliego y en caso de que el servicio tuviera que continuar, prestado por otra empresa, la empresa que entonces prestara el servicio tendrá que facilitar a la empresa adjudicataria del nuevo contrato la siguiente información relativa a cada uno de los trabajadores con respecto a los que se tenga que subrogar como empleadora: tipo de contrato (código INEM), categoría profesional, horario de trabajo y días de servicio a la semana, salario anual, antigüedad, derechos económicos adquiridos y, en su caso, si el trabajador está de baja, desde qué fecha lo está de acuerdo con lo previsto en el artículo 130 de la LCSP.

En caso de que la información no fuera facilitada correctamente, la empresa obligada a facilitarla será responsable de los daños y perjuicios que eso pudiera ocasionar a la empresa adjudicataria del nuevo contrato. En caso de que el órgano de contratación constatará fehacientemente que se ha facilitado una información incorrecta, podrá retener la garantía definitiva constituida para la contratación del contrato objeto de este pliego hasta que la anterior empresa adjudicataria haya procedido a la reparación de los referidos daños y perjuicios. Asimismo, podrá imponer la penalización que se describe en el apartado X del presente cuadro.

Todo el personal que ejecute las prestaciones dependerá únicamente de la empresa contratista adjudicataria a todos los efectos, sin que entre aquel y BSM exista ningún vínculo de dependencia funcional ni laboral. A tal efecto, antes del inicio de la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria estará obligada a especificar qué personas concretas ejecutarán las prestaciones y a acreditar su afiliación y situación de alta en la Seguridad Social, así como a presentar la correspondiente acreditación profesional. Durante la vigencia del contrato, cualquier sustitución o modificación de aquellas personas deberá comunicarse previamente a BSM y acreditar que su situación laboral se ajusta a derecho.

La empresa contratista garantizará que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, con vistas a no alterar el buen funcionamiento del servicio e informando en todo momento a la entidad contratante.

La empresa contratista asume la obligación de ejercer, de manera real, efectiva y continua sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y el pago de salarios; la concesión de permisos, licencias y vacaciones; las sustituciones de trabajadores en casos de baja o ausencia; las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, en su caso; las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, y el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

## **CLÁUSULA 2. OBJETO Y RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO**

1. El objeto de este pliego de cláusulas particulares (en adelante, *pliego*) es el establecimiento de las condiciones que regirán la adjudicación por parte de BARCELONA DE SERVICIOS MUNICIPALES, S. A. (en adelante, BSM), del contrato de servicios cuyo objeto se encuentra descrito en el **apartado A** de la cláusula 1 del presente pliego. Dichas condiciones se definen en este pliego y en sus anexos y fomentan las medidas de contratación contempladas en el Decreto de Alcaldía S1/D/2017-1271, de 24 de abril, de Contratación Pública Sostenible, publicado en el *Boletín Oficial del Ayuntamiento de Barcelona (Gaceta Municipal)* con fecha 28 de abril de 2017 (en adelante, el «contrato»).

Este decreto de Alcaldía puede consultarse en el siguiente enlace: <https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/handle/11703/101966>.

La indicación sobre la división en lotes del contrato, en su caso, consta en el **apartado F** de la cláusula 1 del presente pliego. En su caso, la descripción y contenido de cada lote se definirá en la documentación técnica que se adjunta al presente pliego.

2. De conformidad con el mencionado Decreto de Alcaldía de 24 de abril de 2017, al objeto del contrato se añaden las siguientes medidas de contratación pública sostenible:

- Subcontratación y pago a subcontratistas o proveedores.

- Declaración relativa a la inexistencia de relación económica o financiera ilegal con un país considerado paraíso fiscal.
- Mantenimiento de las condiciones laborales durante la vigencia del contrato.
- Utilización de vehículos eléctricos.

3. B:SM está sujeta a las disposiciones de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), por la que se trasladan 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, relativas a la contratación armonizada que, como poder adjudicador que no tiene carácter de Administración pública, le son aplicables, así como lo que se prevé en el presente pliego y en el clausulado del contrato que se formalice.

En relación con las eventuales modificaciones contractuales que puedan producirse, será de aplicación el régimen previsto en la subsección 4.<sup>a</sup> de la sección 3.<sup>a</sup> del capítulo I del título I de la LCSP.

También le es de aplicación el Decreto de Alcaldía de 24 de abril mencionado anteriormente, así como el Decreto de Alcaldía de 19 de mayo de 2016, por el que se reconoce como cláusula esencial del contrato que los licitadores, contratistas o subcontratistas o empresas filiales o empresas interpuestas no tengan relación económica ni financiera ilegal con un país considerado paraíso fiscal. En consecuencia, los licitadores, contratistas o subcontratistas o empresas filiales o interpuestas del presente contrato público no pueden realizar operaciones financieras que sean consideradas delictivas en los términos legalmente establecidos ni en paraísos fiscales — según la lista de países elaborada por las instituciones europeas o avalada por estas o, en su defecto, por el Estado español— ni fuera de ellos, como delitos de blanqueo de capitales, fraude fiscal o contra la Hacienda pública.

4. El contrato tiene la consideración de contrato privado y queda sujeto, en cuanto a sus efectos y extinción, al derecho privado, rigiéndose por este pliego, por el contrato y por la documentación anexada y, en todo lo no previsto, por la legislación civil y mercantil aplicable.

A la preparación y adjudicación del presente contrato le resulta de aplicación lo previsto en el título I del libro tercero de la LCSP.

5. Para resolver cualquier discrepancia que pudiera surgir de la preparación, adjudicación y modificaciones contractuales, cuando estas últimas se fundamenten en el incumplimiento de lo establecido en los artículos 204 y 205 de la LCSP, cuando se entienda que dicha modificación debería haber sido objeto de una nueva adjudicación, las partes se someterán al orden jurisdiccional contencioso-administrativo.

Para resolver cualquier discrepancia que pudiera surgir en relación con los efectos y extinción del presente contrato, las partes se someterán al orden jurisdiccional civil.

6. El presente pliego de cláusulas particulares, sus anexos y el pliego de prescripciones técnicas particulares revestirán carácter contractual. El contrato se ajustará al contenido del presente pliego, cuyas cláusulas se considerarán parte integrante del respectivo contrato.

7. La presentación de proposiciones implica la aceptación incondicional por parte de los licitadores del contenido del presente pliego y de la totalidad de la documentación que conforma esta licitación, sin ninguna excepción o reserva.

8. La interpretación del contrato y de las discrepancias sobre su aplicación se realizará teniendo en cuenta, en primer lugar, el pliego de cláusulas particulares y las prescripciones técnicas, que prevalecerán sobre cualquier otra norma.

El desconocimiento del contrato en cualquiera de sus términos y del resto de los documentos contractuales de toda índole que puedan tener aplicación en la ejecución de lo pactado no eximirá al adjudicatario de la obligación de cumplirlos.

9. En el supuesto de que el presente pliego sea traducido a otras lenguas, en caso de discrepancia prevalecerá la versión en lengua catalana.

### **CLÁUSULA 3. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO, PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y PRECIO DEL CONTRATO**

1. El valor estimado del contrato a efectos de determinar el procedimiento de adjudicación, la publicidad y la competencia del órgano de contratación es el que figura en el **apartado B** de la cláusula 1 del presente pliego y no incluye el impuesto sobre el valor añadido.

Este valor estimado se ha calculado conforme a lo que establece el artículo 101 de la LCSP, y la Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública (en adelante, la «Directiva»). Este valor es la suma del presupuesto base de licitación, así como de las eventuales modificaciones, y, en su caso, prórrogas u otras opciones, en los términos establecidos en el presente pliego.

2. El presupuesto base de licitación del contrato es el que consta expresado en el **apartado B.1** de la cláusula 1 del presente pliego.

El desglose del presupuesto base de licitación se indica en el **anexo n.º 6** del presente pliego.

Este presupuesto base incluye todos los factores de valoración y los gastos que, según los documentos contractuales y la legislación vigente, corren a cuenta del adjudicatario, así como los tributos de cualquier tipo, incluyendo el impuesto sobre el valor añadido.

Quedarán excluidas las ofertas que presenten un importe superior al presupuesto base de licitación o a los precios unitarios en que este se desglose.

En caso de precios unitarios, BSM no estará obligada a agotar la totalidad del presupuesto base de licitación, sino que únicamente se le facturarán las prestaciones efectivamente ejecutadas basándose en los precios unitarios ofrecidos.

3. El precio del contrato será aquel al que ascienda la adjudicación, más el correspondiente impuesto sobre el valor añadido, que figurará en una partida independiente.

En el precio del contrato se considerarán incluidos el resto de los tributos, tasas y cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como todos los gastos que el adjudicatario deba asumir conforme a lo previsto en el contrato tipo adjunto y en el pliego de condiciones y la documentación anexa.

El importe de adjudicación en ningún caso superará el presupuesto de licitación. En el supuesto de que el licitador exceda este importe o importes, se le excluirá del procedimiento.

4. El precio del contrato no será objeto de revisión.

5. Se hace constar que se dispone de crédito suficiente para atender las obligaciones económicas que se derivan, por parte de BSM, del cumplimiento del contrato al que se refiere el presente pliego, hasta su conclusión.

#### **CLÁUSULA 4. DURACIÓN DEL CONTRATO**

El plazo de duración del contrato es el que figura en el **apartado C** de la cláusula 1 del presente pliego o, cuando corresponda, el que hubiera propuesto el adjudicatario, si fuera menor.

El plazo de duración del contrato empezará a contar a partir del día que se indique en el documento de formalización del contrato, sin perjuicio de la fecha de su formalización.

Se prevé la posibilidad de prorrogar el contrato por un período adicional de DOS (2) AÑOS, por vencimientos anuales. En caso de que sea acordada la prórroga por parte de BSM, será obligatoria para el contratista, de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 de la LCSP.

#### **CLÁUSULA 5. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN, PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO Y DOCUMENTACIÓN QUE SE FACILITARÁ A LOS LICITADORES**

1. La contratación de los servicios de referencia se adjudicará a través del procedimiento abierto regulado en los artículos 156 a 158 de la LCSP.

La adjudicación del contrato se realizará a la oferta que presente una mejor relación calidad-precio en su conjunto, de acuerdo con los criterios de adjudicación que figuran en el **anexo n.º 3** del presente pliego.

**2. NECESIDAD E IDONEIDAD DEL CONTRATO:** las necesidades que la entidad contratante pretende satisfacer mediante este contrato son las que constan en la memoria justificativa y de insuficiencia de medios.

**3. DOCUMENTACIÓN QUE SE FACILITARÁ A LOS LICITADORES:** desde el día de la publicación del anuncio de licitación, las empresas interesadas podrán obtener, a través del perfil de contratante, la documentación necesaria para preparar sus propuestas, que incluye los siguientes documentos:

- Este Pliego de cláusulas particulares.

- Pliego de prescripciones técnicas.
- Contrato tipo.
- Anuncio de licitación.
- Guía rápida para licitar electrónicamente.
- DEUC.
- Lista de subrogación de personal.

Toda esta documentación tendrá carácter contractual. Asimismo, se informa de que, en el contrato tipo que se adjunta como anexo al presente pliego, se regulan las obligaciones del contratista, tales como, con carácter enunciativo y no limitativo, forma de pago, condiciones de ejecución, subcontratación, pago a subcontratistas y proveedores, penalizaciones, resolución del contrato, etcétera, y que, por lo tanto, deberán ser tenidas en consideración por los licitadores.

De conformidad con el artículo 138.3 de la LCSP, el órgano de contratación proporcionará a todos los interesados, seis días antes de la finalización del plazo para presentar la oferta, la información adicional relativa a los pliegos y demás documentación complementaria que estos soliciten, siempre y cuando se haya solicitado al menos siete días antes del transcurso del plazo de presentación de ofertas.

#### **4. RESPONSABLE DEL CONTRATO:**

Se designará a un responsable del contrato por parte de BSM, cuya identidad se comunicará a la adjudicataria una vez adjudicado el contrato, y a dicho responsable corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias para asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de las facultades que se le atribuyan.

**5. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN:** el órgano de contratación del presente contrato, a razón de la cuantía de este, es la Sra. Marta Labata Salvador, directora general de Barcelona de Servicios Municipales, SA.

#### **CLÁUSULA 6. PUBLICIDAD DE LA LICITACIÓN**

La presente licitación se publicará mediante anuncio en el *Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE)*, así como en el perfil de contratante de la entidad, al que se puede acceder a través de la dirección web que consta referenciada en el **apartado T** de la cláusula 1 del presente pliego.

En el anuncio que se publique en el perfil de contratante de BSM se hará constar la fecha de envío del anuncio en el *DOUE*. La publicación en el *DOUE* precederá a cualquier otra publicación; no obstante, podrá publicarse el anuncio de licitación en el perfil de contratante si el órgano de contratación no ha recibido ninguna notificación de su publicación a las 48 horas de la confirmación de la recepción del anuncio enviado.

## **II. PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN**

#### **CLÁUSULA 7. CONDICIONES DE CAPACIDAD Y SOLVENCIA DE LOS LICITADORES**

7.1. Están capacitadas para contratar con BSM las personas físicas o jurídicas, con condición de empresario, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad para obrar de acuerdo con lo que establece el artículo 65 de la LCSP y que no incurran en ninguno de los supuestos de incapacidad o prohibiciones de contratar que se recogen en el artículo 71 de dicha ley y, además, acrediten la suficiente solvencia económica, financiera y técnica o profesional establecida en el presente pliego. Asimismo, su actividad debe tener relación con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos estatutos o reglas fundacionales, y deben disponer de una organización con elementos suficientes para la debida ejecución del contrato. Igualmente deberán contar 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 del contrato.

Los requisitos de capacidad, solvencia y ausencia de prohibiciones de contratar deben cumplirse en el momento de la presentación de la oferta y deben mantenerse hasta el momento de la adjudicación y formalización del contrato.

Medida social: en aplicación del Decreto de Alcaldía de 19 de mayo de 2016, los licitadores, contratistas o subcontratistas o empresas filiales o empresas interpuestas de este contrato no pueden realizar operaciones financieras que se consideren delictivas en los términos legalmente establecidos ni en paraísos fiscales —según la lista de países elaborada por las instituciones europeas o avalada por estas o, en su defecto, por el Estado español— ni fuera de ellos, como delitos de blanqueo de capitales, fraude fiscal o contra la Hacienda pública.

Las personas físicas o jurídicas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea tendrán que cumplir, además, con los requisitos del artículo 68 de la LCSP.

BSM puede realizar contratos con uniones de empresarios o agrupaciones que se constituyan temporalmente a tal efecto. Esta participación se instrumentalizará, en la fase de licitación, mediante la aportación de un documento privado en el que se manifieste la voluntad de concurrencia conjunta, indicando los nombres y circunstancias de los que la constituyen, la participación de cada uno de ellos, designando un representante o apoderado único con poderes suficientes para ejercitar los derechos y cumplir con las obligaciones que del contrato se deriven hasta la extinción de este, sin perjuicio de la existencia de poderes mancomunados en otros aspectos, y asumiendo el compromiso de constituirse formalmente en el caso de resultar adjudicatarios. Las uniones o agrupaciones de empresas deben acreditar su capacidad y la solvencia o clasificación exigida en este pliego conforme a las prescripciones legales y reglamentarias vigentes. Estos empresarios quedarán obligados solidariamente ante BSM.

No será necesaria la formalización de la UTE en escritura pública hasta que se haya efectuado la adjudicación a su favor.

7.2. De conformidad con el artículo 75 de la LCSP, se podrá acreditar la solvencia basándose en la solvencia y medios de otras entidades, con independencia de la naturaleza jurídica de los vínculos que tenga con ellas, **siempre que demuestre que durante toda la duración de la ejecución del contrato dispondrá efectivamente de esta solvencia y medios y que la entidad a la que se recurra no haya incurrido en una prohibición de contratar.**

Sin embargo, con respecto a los títulos de estudios y profesionales o a la experiencia profesional, solo se podrá recurrir a las capacidades de otras entidades si estas ejecutan

la parte del objeto del contrato para la que se requieran dichas capacidades. Estos terceros deberán acreditar la capacidad, aptitud y solvencia que se les requieren en el presente pliego.

Cuando una empresa recurra a las capacidades de otras entidades, deberá demostrar que dispondrá de los recursos necesarios mediante la presentación a este efecto del compromiso por escrito de dichas entidades. Este compromiso será presentado por el licitador que presente la mejor oferta, previo requerimiento cumplimentado de conformidad con lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 150 de la LCSP, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 3 del artículo 140 de la LCSP.

En caso de que la empresa licitadora recurra a capacidades de otras empresas para acreditar la solvencia económica o técnica, de conformidad con lo que prevé el artículo 75.2 de la LCSP, o tenga la intención de subcontratar, debe indicar dicha circunstancia en el Documento Europeo Único de Contratación (DEUC) mencionado más adelante y presentar otro DEUC por cada una de las empresas a cuya capacidad recurra o que tenga intención de subcontratar, debidamente firmado.

En el supuesto de que se recurra a la solvencia económica y financiera de otras entidades, será necesario que el licitador y las entidades a las que se recurra sean solidariamente responsables de la ejecución del contrato y que acrediten individualmente la solvencia que aportan.

Medida social. Información de la subcontratación en la licitación:

La empresa licitadora debe informar de la parte del contrato que estima subcontratar, señalando su importe y el nombre o perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia técnica de los subcontratistas a los que pretenda encargar su realización. Si la empresa licitadora tiene decidido con qué empresas piensa ejecutar partes específicas del objeto contractual, debe identificarlas indicando el nombre o denominación social de las empresas, el NIF y la parte del objeto que realizará cada empresa subcontratada.

Esta obligación es complementaria a la gestión del Libro de Subcontratación previsto en el artículo 8 de la Ley 32/2006, de 18 de octubre, que regula la subcontratación en el sector de la construcción, en caso de que resulte exigible a la prestación objeto del contrato.

En la fase de ejecución del contrato, si la empresa contratista pretende modificar las empresas subcontratadas, el órgano de contratación debe autorizar la modificación de las empresas subcontratistas identificadas en la licitación. Esta autorización no se otorgará si no se cumplen las mismas condiciones de solvencia ofertadas en la fase de licitación.

7.3. A pesar de lo indicado en los párrafos anteriores, no pueden concurrir a la presente licitación los licitadores que, de forma directa o mediante empresas vinculadas a ellos, hubiesen participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o los documentos preparatorios del contrato, si esta participación pudiera falsear la competencia o provocar restricciones a la libre concurrencia o suponer un tratamiento de privilegio en relación con el resto de las empresas licitadoras. En todo caso, se observarán las reglas previstas en el artículo 70 de la LCSP.

En el supuesto de que una empresa licitadora o una empresa vinculada a esta haya participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o de documentos preparatorios del contrato, lo tendrá que indicar de forma expresa especificando cuál ha sido su participación, aportando la correspondiente declaración responsable dentro del sobre n.º 1.

7.4. En relación con las personas jurídicas, solo podrán ser objeto de adjudicación de contratos las prestaciones que estén comprendidas en las finalidades, objeto o ámbito de actividad que, de acuerdo con sus estatutos o reglas fundacionales, les sean propias.

7.5. Los licitadores que cuenten como trabajadores/as fijos con cincuenta o más personas deben tener empleados a un número de trabajadores/as con discapacidad no inferior al 2 % del total de la plantilla, o dar cumplimiento a las medidas alternativas establecidas en el Real decreto 364/2005, de 8 de abril, o norma que lo sustituya.

#### **7.6. CONDICIONES MÍNIMAS DE SOLVENCIA Y ACREDITACIÓN DE ESTA, Y MEDIOS QUE ADSCRIBIR A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:**

Las empresas licitadoras deben cumplir con los siguientes criterios de solvencia. No obstante, únicamente deberán acreditar documentalmente el cumplimiento de estos requisitos la empresa o empresas propuestas como adjudicatarias. Sin perjuicio de ello, la entidad contratante podrá solicitar a los licitadores, en cualquier momento anterior a la propuesta de adjudicación, la acreditación del cumplimiento de estos extremos.

##### **A) Solvencia económica y financiera:**

El licitador deberá presentar una declaración sobre el volumen de ventas, que acredite que el año de mayor ejecución de los tres (3) últimos años ha logrado un valor anual de ventas de, como mínimo, **1.856.553,17 euros**.

Para acreditarlo, el licitador propuesto adjudicatario presentará las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil correspondiente, si el empresario o empresaria está inscrito o inscrita, y, en caso contrario, las depositadas en el registro oficial en el que deba estar inscrito o inscrita. En el caso de los empresarios o empresarias individuales, se acreditará mediante los libros de inventarios y cuentas anuales legalizados en el registro mercantil.

##### **B) Solvencia técnica o profesional:**

El licitador deberá presentar una relación de los principales servicios de objeto análogo a los que son objeto del presente contrato ejecutados durante los últimos tres (3) años y acreditar que el importe anual acumulado de estos durante el año de mayor ejecución del periodo indicado sea igual o superior a **776.063,82. euros**.

Para acreditarlo, deberán presentarse los certificados de buena ejecución expedidos por el cliente donde consten los siguientes datos:

Para acreditarlo, deberán presentarse los certificados de buena ejecución expedidos por el cliente donde consten los siguientes datos:

- i. Importe de los trabajos
- ii. Objeto contractual

- iii. Nombre del cliente
- iv. Año de ejecución
- v. Firma del cliente

### **C) Obligación de adscripción de medios (76.3 LCSP)**

El contratista estará obligado a adscribir a la ejecución los siguientes medios:

1) El licitador debe acreditar que dispone del **sistema de centralita virtual o cloud contact center** con las siguientes características y prestaciones:

- Centralita:
  - Arquitectura de alta disponibilidad con redundancia de todos los elementos dentro de la misma ubicación (CPD) y contingencia de centro, es decir, dos CPD en diferente ubicación geográfica.
  - CPD ubicados en Europa, aunque se prefiere a que el sistema principal esté ubicado en un CPD en Barcelona o España.
  - Contrato de mantenimiento con el fabricante de la centralita durante toda la vigencia del contrato (24 x 7 x 365).
- CTI
  - Disponibilidad de módulo CTI basado en protocolos estándar que permita la integración de la telefonía con otros elementos informáticos (CRM Dynamics 365 versión Cloud, gestor de interacciones para realizar campañas de emisión, etc.).
- Grabación
  - Disponibilidad de sistema para grabar todas las llamadas del servicio por motivos de calidad, durante toda la vigencia del contrato, y almacenarlas durante el periodo mínimo establecido en el pliego técnico.
  - En caso de que el almacenaje de las grabaciones tenga limitación temporal, debe permitir a BSM descargar las grabaciones de forma masiva y ordenada, con los correspondientes campos para su localización.
  - Acceso total a las grabaciones para hacer controles de calidad mediante una herramienta informática sin depender de la acción del adjudicatario.
  - Capacidad de reproducción de locuciones pregrabadas en cualquier formato.
  - Capacidad de grabación de mensajes y buzones de voz.
- IVR
  - Reconocimiento de voz, de dígitos DTMF, de palabras aisladas, de números, de palabras clave, multislots, lenguaje natural.
  - Síntesis de voz, conversión de texto a voz.
  - Call prompting dinámico para cada una de las numeraciones.
  - Capacidad para grabar el consentimiento del RGPD y registrar en base de datos.
  - Gestión de mensajes informativos y disuasivos.
  - Control de rellamadas de clientes con alertas de SMS y correo electrónico.
  - Capacidad de obtener información de web services y sistemas de B:SM para dar respuesta, como la ubicación de un vehículo.
  - Buzones de voz con locuciones para enviar por correo electrónico.
  - Encuestas automáticas al finalizar las llamadas.
- Webphones

- Capacidad para ofrecer webphones del mismo fabricante que la centralita.

El licitador debe acreditarlo mediante:

- Una acreditación responsable del empresario en la que debe indicar el modelo y fabricante de la centralita, número de extensiones actual, descripción resumida de los sistemas IVR, ACD y CTI.
- Un certificado emitido por el fabricante de la centralita, en vigencia en el momento de la presentación de la oferta conforme el servicio de mantenimiento es operativo (24 x 7 x 365).

- 2) El licitador debe acreditar que, actualmente, dispone de un **sistema de telefonía** capaz de absorber un volumen de 6.000 llamadas por hora.

El licitador debe acreditarlo mediante:

- Aportación de un certificado por parte del operador de telefonía donde se indiquen las capacidades contratadas para llamadas entrantes.
- Aportación de un certificado del fabricante indicando el volumen de llamadas simultáneas que la arquitectura de telefonía del adjudicatario puede soportar.
- Una declaración responsable indicando qué parte se dedicará para el presente contrato.

- 3) El contratista estará obligado a adscribir a la ejecución al personal descrito en los puntos 4 y 5 del Pliego de prescripciones técnicas. El licitador debe acreditar, mediante una declaración responsable, que el **equipo de trabajo** que ejecutará el proyecto cumple con las siguientes condiciones y que, además del personal indicado en el Pliego de prescripciones técnicas, el equipo estará formado, como mínimo, por:

- **Un jefe de proyecto con la calificación mínima de ingeniero técnico en Informática, Telecomunicaciones o titulación equivalente** según las nuevas nomenclaturas de estudios o bien la que se establezca en otros Estados, siendo siempre la correspondiente a los trabajos que se exigen y a la calificación que se indica, con conocimientos en tareas de dirección de proyectos de telefonía.
- **Dos desarrolladores-integradores con la calificación mínima de ingeniero técnico en Informática, Telecomunicaciones o titulación equivalente**, según las nuevas nomenclaturas de estudios o bien la que se establezca en otros Estados, siéndote siempre la correspondiente a los trabajos que se exigen y a la calificación que se indica, con conocimientos en tareas de desarrollos, configuraciones e integraciones de proyectos de telefonía.

4. Las empresas extranjeras no comunitarias deberán cumplir, además, con los requisitos establecidos en el artículo 68 de la LCSP.

5. BSM podrá contratar con uniones de empresarios que se constituyan temporalmente a tal efecto. Esta participación se instrumentalizará, en la fase de licitación, mediante la aportación de un documento privado en el que se manifieste la voluntad de concurrencia conjunta, indicando los nombres y circunstancias de los que la constituyen, la participación de cada uno de ellos, designando a un representante o apoderado único con poderes suficientes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del contrato se deriven hasta la extinción de este, sin perjuicio de la existencia de poderes mancomunados en otros aspectos, y asumiendo el compromiso de constituirse

formalmente en caso de resultar adjudicatarios del contrato. No será necesaria la formalización en escritura pública hasta que se haya efectuado la adjudicación a su favor.

Estos empresarios quedarán obligados solidariamente ante BSM.

No será necesaria la formalización de la UTE en escritura pública hasta que se haya adjudicado el contrato a su favor.

6. El órgano de contratación adoptará las medidas adecuadas para garantizar que la participación en la licitación de las empresas que hubieran participado previamente en la elaboración de las especificaciones técnicas o en los documentos preparatorios del contrato, o hubieran asesorado al órgano de contratación durante la preparación del procedimiento de contratación, no se vea afectada por el falseamiento de la competencia por parte de las primeras. En todo caso, se observarán las reglas previstas en el artículo 70 de la LCSP.

En el supuesto de que una empresa licitadora o una empresa vinculada a esta haya participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o de documentos preparatorios del contrato, lo indicará de forma expresa especificando cuál ha sido su participación, aportando la correspondiente declaración responsable dentro del sobre n.º 1.

7. Las personas jurídicas solo podrán resultar adjudicatarias de contratos cuyas prestaciones estén comprendidas en las finalidades, objeto o ámbito de actividad que, de acuerdo con sus estatutos o reglas fundacionales, les sean propias.

8. Los licitadores que cuenten como trabajadores/as fijos/as con cincuenta o más trabajadores/as deben tener ocupados a un número de trabajadores/as con discapacidad no inferior al 2 % del total de la plantilla, o dar cumplimiento a las medidas alternativas establecidas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, o norma que lo sustituya.

9. El contratista estará obligado a dedicar o adscribir a su ejecución los medios necesarios para llevar a cabo la prestación objeto del presente procedimiento, de acuerdo con lo previsto en el Pliego de prescripciones técnicas y en el Pliego de cláusulas particulares.

## **CLÁUSULA 8. PROPOSICIONES DE LOS LICITADORES: NORMAS GENERALES**

1. Las proposiciones se referirán al conjunto de los servicios objeto del presente de cada lote y no se admitirán ofertas parciales.

Las proposiciones se presentarán dentro del plazo máximo previsto en el **apartado M** de la cláusula 1 del presente pliego y en el anuncio de licitación. Las proposiciones presentadas fuera del plazo establecido no serán admitidas bajo ningún concepto ni en ninguna circunstancia.

Todos los licitadores deberán indicar, en el momento de presentar sus propuestas, domicilio, teléfono, fax, correo electrónico y persona de contacto para las comunicaciones y relaciones que, en general, se deriven del presente procedimiento o que de cualquier modo puedan afectar al licitador.

2. Les ofertes deberán tener una validez de **SEIS MESES**, a contar a partir de la fecha de apertura de las proposiciones. Superado este plazo, los licitadores podrán optar por mantener o retirar sus proposiciones, con total indemnidad para las partes, sin que se pueda pedir ningún tipo de compensación o indemnización. Las ofertas que no sean retiradas se entenderán válidas y vinculantes por parte del licitador a todos los efectos previstos en este pliego.

3. Un licitador no podrá presentar más de una proposición en el presente procedimiento de contratación, ya sea de forma individual o conjunta con otras empresas.

La presentación de más de una oferta por parte de un licitador, de forma individual o conjunta con otras empresas, implicará la no admisión y, por lo tanto, el rechazo de todas las proposiciones a las que se haya presentado el licitador infractor y la exclusión del procedimiento de licitación.

Tampoco podrá suscribir ninguna proposición en participación conjunta con otros licitadores si ya lo ha hecho individualmente, ni figurar en más de una de estas agrupaciones. La infracción de lo que se indica en este párrafo dará lugar a la inadmisión de todas las proposiciones que haya presentado.

4. La presentación simultánea por parte de empresas vinculadas supondrá los efectos que se establecen en la normativa aplicable en relación con la aplicación del régimen de ofertas con valores anormales o desproporcionados.

5. En caso de que se trate de un contrato que tenga por objeto la vigilancia, supervisión, control y dirección de cualquier contrato, así como la coordinación en materia de seguridad y salud, este no podrá adjudicarse a la misma empresa adjudicataria del correspondiente contrato, ni a una empresa vinculada a esta.

## **CLÁUSULA 9. FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICOS: NORMAS GENERALES**

1. Las proposiciones constarán de tres (3) sobres, con indicación de la licitación y en su caso. En cada sobre se hará constar su contenido, enunciado numéricamente.

El sobre número 1 debe contener la documentación acreditativa de los requisitos previos a los que se refiere el artículo 140 de la LCSP. El sobre número 2 debe contener la documentación que tenga que ser valorada conforme a criterios cuya ponderación dependa de un juicio de valor, y el sobre 3 debe contener la oferta económica o de aspectos cuya valoración dependa de fórmulas automáticas, ajustándose esta última al modelo que figura como anexo en el presente pliego.

Habrá que presentar un único sobre 1, 2 y 3, siguiendo las indicaciones del aplicativo PLYCA.

La documentación que contiene el sobre n.º 2 no puede incluir ninguna información que permita conocer el contenido del sobre n.º 3 relativo a la proposición económica y documentación técnica de criterios evaluables de forma automática. El incumplimiento de esta obligación implicará la exclusión de la licitación.

Los licitadores podrán indicar qué información de su proposición tiene carácter confidencial, pero en ningún caso podrán declarar como tal la oferta económica. El órgano de contratación garantizará la confidencialidad de la información así expresamente designada, dentro de los parámetros de la legalidad y siempre que no afecte al derecho de información que tienen el resto de los licitadores de conformidad con lo establecido en la legislación vigente en materia de acceso a la información pública.

2. Las empresas licitadoras tienen que presentar la documentación que confirme sus ofertas en el plazo que se indica en el anuncio de licitación mediante la herramienta “Sobre digital” accesible en la siguiente dirección web:

<https://seucontractacio.bsmsa.cat/licitacion>

Se anexa al presente pliego una guía de uso de esta plataforma.

3. De acuerdo con la disposición adicional decimoquinta de la LCSP, la tramitación de esta licitación conlleva la práctica de las notificaciones y comunicaciones que se deriven de ella por medios exclusivamente electrónicos.

No obstante, podrá utilizarse la comunicación oral para comunicaciones diferentes de las relativas a los elementos esenciales, es decir, los pliegos y las ofertas, dejando el contenido de la comunicación oral debidamente documentado, por ejemplo, mediante los archivos o resúmenes escritos o sonoros de los principales elementos de la comunicación.

4. Las comunicaciones y las notificaciones que se hagan durante el procedimiento de contratación y durante la vigencia del contrato se efectuarán por medios electrónicos. El procedimiento de notificaciones queda detallado en la guía de uso anexa al presente pliego.

Los plazos desde la notificación se computarán desde la fecha de envío del aviso de notificación, si el acto objeto de notificación se ha publicado el mismo día en el perfil de contratante del órgano de contratación. En caso contrario, los plazos se computarán desde la recepción de la notificación por parte de la empresa a la que se dirige.

5. Por otra parte, con el fin de recibir toda la información relativa a esta licitación, las empresas que lo deseen y, en todo caso, las empresas licitadoras deben suscribirse como interesadas en esta licitación, a través del servicio de suscripción a las novedades del espacio virtual de licitación que a tal efecto se pone a disposición en la dirección web del perfil de contratante del órgano de contratación, accesible en la Plataforma de Servicios de Contratación Pública de la Generalitat:

<https://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/BSM/customProf>

Esta suscripción permitirá recibir, de manera inmediata, en las direcciones electrónicas de las personas suscritas, aviso de cualquier novedad, publicación o aviso relacionado con esta licitación.

Asimismo, determinadas comunicaciones que deban llevarse a cabo con ocasión o como consecuencia del procedimiento de licitación y de adjudicación del presente contrato, se realizarán mediante el tablón de anuncios asociado al espacio virtual de licitación de esta licitación de la Plataforma de Servicios de Contratación Pública. En este tablón de

anuncios electrónico, que deja constancia fehaciente de la autenticidad, la integridad y la fecha y hora de publicación de la información publicada, también se publicará información relativa tanto a la licitación como al contrato.

## 6. Certificados digitales.

De acuerdo con la disposición adicional primera del Decreto ley 3/2016, será suficiente el uso de la firma electrónica avanzada basada en un certificado cualificado o reconocido de firma electrónica en los términos previstos en el Reglamento (UE) 910/2014/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE. Por lo tanto, este es el nivel de seguridad mínimo necesario del certificado de firma electrónica admitida para la firma del DEUC y de la oferta.

Con respecto a los certificados extranjeros comunitarios, se aceptarán los certificados cualificados en cualquier país de la Unión Europea de acuerdo con el artículo 25.3 del mencionado Reglamento (UE) 910/2014/UE sobre identificación electrónica y servicios de confianza, que dispone lo siguiente: “Una firma electrónica cualificada basada en un certificado cualificado emitido en un Estado miembro será reconocida como firma electrónica cualificada en todos los demás Estados miembros”.

## **CLÁUSULA 10. PROPOSICIONES DE LOS LICITADORES: DOCUMENTACIÓN**

### **10.1. Documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos**

#### **SOBRE 1**

**Título:** Documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos.

#### **CONTENIDO:**

El sobre 1 debe contener el documento o documentos que se indican a continuación:

##### **10.1.1. Documento europeo único de contratación (DEUC).**

El órgano de contratación aceptará como prueba preliminar del cumplimiento de las condiciones establecidas legalmente para contratar con el sector público, así como de los requisitos de capacidad y solvencia establecidos en el presente pliego, el Documento europeo único de contratación (DEUC), debidamente cumplimentado y actualizado. Para completar el DEUC hay que adjuntar el modelo que se anexa en el presente pliego en la siguiente web:

<https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es>

Por lo tanto, las empresas licitadoras deben presentar el DEUC mediante el que declaran su capacidad y su solvencia económica y financiera y técnica, de conformidad con los requisitos mínimos exigidos en el presente pliego; que no se encuentran incursas en ninguna prohibición de contratar o, si se encuentran en ella, que han adoptado las medidas para demostrar su fiabilidad en los casos en los que legalmente proceda; y que se encuentran al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la

Seguridad Social, así como que cumplen con el resto de los requisitos que se establecen en este pliego.

Las empresas licitadoras pueden cumplimentar el formulario del DEUC en el servicio en línea de la Comisión Europea, mediante el cual puede importarse el modelo del DEUC correspondiente a esta licitación, cumplimentarlo, descargarlo e imprimirlo para su presentación.

1. Especialidades en relación con las uniones temporales de empresarios:

**a. Cada uno de los empresarios deberá presentar su correspondiente DEUC.**

b. Será necesario presentar el documento acreditativo del nombramiento de un representante o apoderado único con facultades suficientes para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas del contrato hasta su extinción, así como la indicación de los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriben, la participación de cada uno y el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal, en caso de resultar adjudicatarios.

c. Se podrá incorporar el NIF provisional asignado por la Administración competente. Solo en caso de que la unión resulte adjudicataria, deberá acreditarse su constitución en escritura pública y aportar el NIF asignado definitivamente.

d. En caso de que se exija garantía provisional, podrán constituir la garantía provisional una o varias de las empresas participantes en la unión, siempre que en conjunto lleguen a la cuantía exigida en este pliego, pero en ambos supuestos las garantías deberán garantizar de forma solidaria las empresas que integren la unión temporal.

2. Otras especialidades:

- **Cuando el empresario recurra a la solvencia y medios de otras entidades o tenga la intención de subcontratar, debe indicar esta circunstancia en el DEUC y presentar otro DEUC aparte por cada una de las empresas a cuya capacidad recurra** o que tenga intención de subcontratar, debidamente firmado.
- Cuando el pliego prevea la división en lotes del objeto del contrato, si los requisitos de solvencia económica y financiera o técnica o profesional exigidos variaran de un lote a otro, **se aportará una declaración responsable por cada lote o grupo de lotes al que se apliquen los mismos requisitos de solvencia.**

La mesa de contratación o el órgano de contratación requerirán a la empresa a favor de la que recaiga la propuesta de adjudicación que, antes de la adjudicación del contrato, acredite el cumplimiento de los requisitos de personalidad, capacidad y solvencia mediante la aportación de la documentación que se indica en el presente pliego.

El órgano de contratación requerirá a la empresa a favor de la cual recaiga la propuesta de adjudicación que, antes de la adjudicación del contrato, acredite el cumplimiento de los requisitos de personalidad, capacidad y solvencia mediante la aportación de la documentación que se indica en las cláusulas 6 y 11 del presente pliego.

La mesa de contratación o el órgano de contratación podrán requerir a los licitadores que presenten la totalidad o parte de los documentos justificativos del cumplimiento de los

requisitos previos establecidos en el artículo 140 de la LCSP y concretados en el presente pliego, a efectos de lo establecido en el artículo 140.3 de la LCSP y, en todo caso, antes de adjudicar el contrato.

El hecho de no aportar esta documentación en el plazo requerido, o cuando la documentación aportada no acredite que el licitador cumple con todos los requisitos de capacidad y solvencia, será motivo de exclusión del presente procedimiento de contratación, con confiscación de la garantía provisional en su caso aportada.

**10.1.2. En caso de que una empresa desee recurrir a las capacidades de otras entidades, deberá aportar el compromiso por escrito de dichas entidades, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 75.2 de la LCSP.**

**10.1.3. Documento acreditativo de haber constituido la garantía provisional, en caso de que, de conformidad con el apartado G de la cláusula 1 del presente pliego, se haya exigido.**

Esta garantía responderá al mantenimiento de las ofertas hasta la perfección del contrato y podrá prestarse en alguna o algunas de las formas previstas en el apartado 1 del artículo 108.

En caso de que el contrato se divida en lotes, la garantía provisional se fijará atendiendo al importe de los lotes por los que se haya presentado oferta y no en función del importe del presupuesto total del contrato.

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

**10.1.4. En caso de que varios empresarios concurren agrupados en una unión temporal, se aportará el compromiso de constituir la unión temporal, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 69.3 de la LCSP.**

**10.1.5. Las empresas extranjeras, en el caso de que el contrato se ejecute en España, tendrán que aportar una declaración de sometimiento a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de forma directa o indirecta pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, del fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitador.**

**10.1.6. Declaración responsable relativa a la parte o partes de los trabajos que serán objeto de subcontratación y al nombre de los subcontratistas, si se conocen.**

**10.1.7. Declaración responsable de compromiso de adscripción de los medios indicados en la cláusula 7.6.c del presente pliego.**

**10.1.8. Otras declaraciones que el órgano de contratación considere necesarias de acuerdo con el objeto del contrato.**

## **SOBRE 2**

**10.2. Oferta técnica o referencias cuya valoración dependa de juicios de valor**

**Título:** Oferta técnica o referencias cuya valoración dependa de juicios de valor.

## CONTENIDO:

El sobre 2 debe contener el documento o documentos que se indican a continuación:

### a) Aplicación del control de la calidad

- Propuesta de empresa externa para hacer las auditorías periódicas anuales externas.
  - o La documentación que presentar en este punto será una memoria descriptiva del enfoque, proceso y ejecución de cómo hará las auditorías externas contempladas en el pliego.
  
- Propuesta de software para hacer las auditorías telefónicas mensuales de calidad a los agentes de BSM y del adjudicatario.
  - o La documentación que presentar en este punto será una propuesta escrita del software que aportará el adjudicatario para hacer las auditorías de calidad telefónicas mensuales a los agentes de BSM y del adjudicatario, con capturas de pantalla y descripción de funcionalidades de la solución.
  
- Propuesta de un software para hacer encuestas de satisfacción de cliente automáticas escritas posllamada a los clientes mediante correo electrónico, mensajería instantánea, SMS o mensaje push dentro de una app de BSM.
  - o La documentación que presentar en este punto será una propuesta escrita del sistema que puede aportar el adjudicatario para poder hacer encuestas de satisfacción escritas después de una llamada a los clientes que cumplan un determinado criterio, como, por ejemplo, que hayan valorado la llamada con una nota baja, mediante correo electrónico al CRM, mensajería instantánea o SMS, o bien a través de mensaje push dentro de las apps de BSM. La encuesta se tendría que poder enviar, pues, de forma automática al finalizar una llamada, a través de cualquiera de estos canales. Este mensaje contendrá un texto y un enlace a una encuesta. El adjudicatario deberá presentar las capturas de pantalla y descripción de funcionalidades de la solución. Este sistema es un extra con respecto a la solución de ISC telefónico automática que debe aportar el adjudicatario de forma obligatoria con su solución según las prescripciones del pliego técnico.
  
- Sistema de base de conocimiento para los agentes de B:SM y del adjudicatario sin coste adicional para B:SM.
  - o Se valora la adecuación y facilidad de uso de la solución de base de conocimiento o knowledge base para los agentes de BSM y del propio adjudicatario. El adjudicatario presentará la documentación
  - o técnica y funcional de la solución propuesta. Esta herramienta debe permitir añadir artículos, documentación, instrucciones operativas, procedimientos y toda la información que pueda ser útil para ayudar a los agentes a encontrar la información necesaria en la herramienta para dar respuesta de forma rápida, fácil y ágil a los clientes. Y debe permitir el acceso a todos los agentes y coordinadores del servicio, tanto de B:SM como del adjudicatario, desde cualquier ubicación.

b) Acciones propuestas por el adjudicatario para reducir el volumen de llamadas recibidas y tareas de back office que no aporten un valor añadido al cliente durante la vigencia del contrato.

La documentación que presentar será un informe detallando una a una todas las propuestas que podrían aplicarse en este sentido, así como un cálculo aproximado del impacto que estas podrían tener tanto en disminución del volumen de llamadas como de la duración de estas, esto es, una propuesta de solución que va dirigida a la optimización. Este documento deberá incluir propuestas temporales de implantación de cada una de estas acciones, así como un plan de desarrollo y de implantación.

c) Servicios de centralita virtual o cloud contact center

- Memoria técnica de la arquitectura del sistema ofrecido por el adjudicatario, descripción de la solución de alta disponibilidad redundada en el mismo CPD y en otros CPD geográficamente distantes, procedimiento detallado de la activación de contingencia, etc.
- Memoria funcional y técnica del sistema de telefonía y centralita ofrecida por el adjudicatario, descripción de las prestaciones de la centralita, de los sistemas IVR, ACD y otros relacionados con los servicios de telefonía.
- Memoria funcional y técnica de la integración con el CRM, descripción del conector CTI con CRM aportado por el adjudicatario.

Se presentará la memoria funcional y técnica de las integraciones que realizar con el CRM de BSM. Para el CRM se tendrá en cuenta la integración y el almacenamiento de las llamadas atendidas, no atendidas y perdidas, de los datos que almacenar, del número de minutos, etc.

- Memoria funcional y técnica de la herramienta de back office de gestión de informes, dashboards, gestión en tiempo real del estado del servicio para BSM y solución de grabación de llamadas ofrecida por el adjudicatario.

d) Planes de trabajo

- Planes con respecto a la puesta en marcha del servicio de los agentes del adjudicatario. Plan de implantación y puesta en marcha del servicio de contact center y plan de formación:

La documentación que presentar será un plan de implantación detallado exclusivo de las fases correspondientes al traspaso de los servicios del contact center, incluyendo la migración de los servicios de centralita virtual o cloud contact center. Entre otros, un diagrama de Gantt que incluya de forma detallada todas las tareas necesarias para la puesta en marcha del servicio que realizarán los agentes del contact center. Además, se presentará un informe explicando en qué consiste cada tarea y qué tiempo se define para cada tarea. Este plan deberá incluir un estudio de los riesgos que puede tener la migración de estos servicios, una propuesta para mitigar estos riesgos y un plan de contingencia. También será necesario presentar una propuesta completa del plan de formación en formato presentación o documento escrito, donde se detalle cada uno de los puntos que contenga el plan.

Esta propuesta se valorará de conformidad con los criterios de adjudicación previstos en el anexo 3 del presente pliego.

**Serán excluidos por no llegar a la puntuación técnica mínima, una vez practicada la valoración mediante juicio de valor de acuerdo con los criterios del anexo 3, los licitadores que no lleguen al 50 % de la puntuación de 25 puntos.**

### **SOBRE 3**

#### **10.3. Oferta económica y otras referencias evaluables automáticamente, de acuerdo con el anexo n.º 2 del presente pliego.**

**Título:** Oferta económica y otras referencias evaluables automáticamente.

Todas las hojas de la documentación que se incluya en el sobre n.º 3 y que se relacionan a continuación deberán estar firmadas por el licitador e incluirán la oferta económica y la documentación relativa a las referencias técnicas para la ponderación de los criterios evaluables de forma automática establecidos en el presente pliego. **Deberá presentarse un sobre n.º 3 con la documentación que se especifica a continuación.**

#### **CONTENIDO:**

El sobre 3 debe contener el documento o documentos que se indican a continuación:

La oferta económica y otras referencias evaluables automáticamente deberán formularse de acuerdo con el modelo que se acompaña en el presente pliego como **anexo n.º 2**.

Con respecto a la oferta económica, dentro del precio ofrecido se considerarán incluidos todo tipo de gastos, arbitrios o tasas necesarias que se originen por motivo del contrato y de su correcta ejecución.

Además, en el precio ofrecido deberá constar desglosado el impuesto sobre el valor añadido vigente. Cualquier variación del tipo del IVA será aplicable a partir de su vigencia.

No seguir el modelo de oferta previsto en el **anexo n.º 2** conllevará la exclusión de la empresa licitadora.

Quedarán excluidas las ofertas que presenten un importe superior al presupuesto de licitación o a los precios unitarios en que este se desglose.

### **CLÁUSULA 11. CRITERIOS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO**

1. Las proposiciones presentadas y admitidas serán estudiadas, valoradas y ponderadas de acuerdo con los criterios que se encuentran recogidos en el **anexo n.º 3** del presente pliego.

La presentación de la proposición u oferta por parte del licitador implica que esta cumple con el ordenamiento jurídico y que podrá ser ejecutada en sus términos, y en ningún caso

esta responsabilidad puede verse afectada o minorada por el hecho de que la oferta haya sido valorada o aceptada por BSM.

2. La adjudicación se hará a la proposición que presente una mejor relación calidad-precio, que será aquella que obtenga la mayor puntuación de entre todas aquellas proposiciones admitidas en la licitación que igualen o superen los mínimos de puntuación establecidos en el presente pliego. Cuando ninguna de las ofertas alcance la puntuación mínima exigida para ser adjudicatario en función de los criterios de adjudicación, se rechazarán todas las ofertas y se declarará desierto el presente procedimiento de licitación.

La resolución de adjudicación será motivada y, salvo que sea contradictoria con la propuesta efectuada por la mesa de contratación o se base en consideraciones diferentes, se entenderá que adopta los motivos contenidos en la propuesta de dicha mesa de contratación.

3. Las ofertas presuntamente anormales o desproporcionadas se apreciarán de conformidad con lo que se indique en el anexo n.º 3.

Si de la aplicación de estos criterios se identifica una determinada proposición como presuntamente anormal o desproporcionada, el órgano de contratación solicitará a los licitadores afectados, por escrito, la información y las justificaciones que considere oportunas en relación con los diferentes componentes de su proposición, trámite que deberá cumplimentarse en el plazo máximo de tres (3) días hábiles.

Una vez recibida la información y las justificaciones solicitadas, el órgano de contratación pedirá un informe técnico de los servicios técnicos de la entidad de valoración de las justificaciones de los licitadores que incurran en una presunta oferta anormal o desproporcionada.

Para el análisis de las justificaciones de las proposiciones que puedan ser consideradas anormales o desproporcionadas, se tendrá en consideración la relación existente entre la oferta económica realizada por el licitador y el resto de los elementos ofertados.

En función de la justificación del licitador y el informe técnico, el órgano de contratación determinará si la oferta puede o no ser cumplida por el licitador como consecuencia de la inclusión de valores anormales o desproporcionados. Si la oferta se considera anormal o desproporcionada, el órgano de contratación la excluirá del procedimiento de licitación.

Si en la oferta anormalmente baja se evidencia que los precios unitarios de los salarios de los trabajadores considerados en la oferta son inferiores a los que establece el convenio de aplicación, a efectos de verificar la adecuación de la oferta a los costes salariales, podrá requerirse un informe técnico complementario del órgano de representación de los trabajadores o de una organización representativa del sector.

De igual forma, la oferta será excluida si, en el trámite de audiencia de la empresa licitadora que ha presentado una oferta calificada de anormalmente baja, se evidencia que los precios unitarios de los salarios de las personas trabajadoras que ejecutan el contrato considerados en la oferta son inferiores a los que se establecen en el convenio de aplicación.

4. En casos de empate en las puntuaciones obtenidas por las ofertas de las empresas licitadoras, se aplicarán los criterios de desempate previstos en el artículo 147.2 de la LCSP.

## **CLÁUSULA 12. MESA DE CONTRATACIÓN**

Conforman la mesa de contratación los siguientes miembros:

**Presidenta:** Sra. Laura Agüera González, directora de la División Atención al Cliente, o la persona en quien delegue.

**Vocal:** Sra. Mercè Piñol Arnal, en calidad de directora corporativa de Asesoría Jurídica, Contratación y Compras de Barcelona de Servicios Municipales, SA, o la persona en quien delegue.

**Vocal:** Sra. Cristina Sánchez, en calidad de jefa de la Unidad de Asesoría Jurídica y Contratación de Barcelona de Servicios Municipales, SA, o la persona en quien delegue.

**Vocal:** Sra. Lourdes Ribera Cabestany, calidad de jefa de administración de Atención al Cliente de Barcelona de Servicios Municipales, o la persona en quien delegue.

**Vocal:** Sr. Raúl Ganzinelli Aguilera, jefe de Desarrollo de Atención al Cliente de Barcelona de Servicios Municipales, o la persona en quien delegue.

**Secretaria:** Sra. Pilar Martínez, quien actúa como secretaria de la mesa, en calidad de jefa del Área de Asesoría Jurídica y Contratación de Barcelona de Servicios Municipales, SA, o la persona en quien delegue.

En la constitución de la mesa de contratación, sus miembros declararán sobre la existencia o no de incompatibilidades, previstas con carácter general en la LCSP. En caso de que exista alguna incompatibilidad, el miembro de la mesa afectado deberá abandonarla y, en ese supuesto, formará parte de la mesa el miembro sustituto o se nombrará a otro que reúna, si es preciso, los requisitos de experiencia e idoneidad del miembro que haya incurrido en incompatibilidad.

Adicionalmente a la configuración de las mesas, se designa a los siguientes custodios, que son las personas que permiten la apertura de los sobres una vez que confirman sus credenciales, accediendo a la herramienta en el intervalo de tiempo que se haya definido previamente: es decir, el presidente y la secretaria de la mesa.

## **CLÁUSULA 13. APERTURA Y EXAMEN DE LAS OFERTAS**

1. Finalizado el plazo establecido en el anuncio para la presentación de ofertas, se procederá a la apertura del sobre 1 a efectos de verificar que contenga la documentación establecida en la cláusula 10.1 del presente pliego y proceder a calificar su validez.

La mesa de contratación podrá requerir a los licitadores que presenten la totalidad o una parte de los documentos justificativos de su aptitud, capacidad y solvencia a efectos de verificar cualquier punto de la declaración del cumplimiento de los requisitos previos cuando considere que existen dudas razonables sobre la vigencia o fiabilidad de la declaración o cuando resulte necesario para garantizar su buen desarrollo. El plazo para aportar la documentación requerida será de cinco días naturales, a contar desde la recepción del requerimiento.

2. Seguidamente, y si procede, se comunicará a los licitadores la existencia de defectos u omisiones enmendables, fijándose un plazo para que los licitadores puedan presentar la enmienda oportuna. Este plazo no podrá ser en ningún caso superior a tres días hábiles, a contar desde la fecha de dicha comunicación.

Se considerarán no enmendables los defectos consistentes en la falta de los requisitos exigidos, y enmendables, aquellos que hagan referencia a la mera falta de acreditación de estos. El momento decisivo para apreciar la concurrencia de los requisitos de capacidad exigidos para contratar será el de finalización del plazo de presentación de las proposiciones.

Procederá la no admisión y la exclusión del procedimiento de licitación a los licitadores que tengan defectos no enmendables o no hayan enmendado los defectos en el plazo otorgado.

Además, la mesa de contratación podrá solicitar al licitador aclaraciones sobre los certificados y documentos presentados o requerirlo para que presente otros que sean complementarios.

3. Será causa de exclusión del procedimiento de licitación la falta de presentación de alguno de los documentos que deban incluirse en el sobre 1, a menos que sea considerada enmendable por la mesa de contratación y se haya enmendado en el plazo otorgado.

Las proposiciones que correspondan a empresarios excluidos de la licitación quedarán fuera del procedimiento de adjudicación, y los sobres que las contengan no se abrirán.

4. En el día y hora señalados, se procederá a la apertura, en acto público, de los sobres n.º 2. Seguidamente, los servicios técnicos de la entidad valorarán las ofertas contenidas en los sobres 2 de conformidad con los criterios de adjudicación ponderables en base a juicios de valor previstos en el presente pliego, y elevarán dicha valoración a la Mesa de Contratación.

La mesa de contratación podrá solicitar de los licitadores la presentación de la información adicional que, a efectos de aclaración, estime necesaria en relación con los sobres n.º 2, la cual tendrá que cumplimentarse ante la mesa de contratación en el plazo que se otorgue a tal efecto, que no podrá ser superior a cinco días.

5. Practicada la valoración de los criterios que dependan de un juicio de valor, se notificará a los licitadores la fecha de apertura de la documentación contenida en el sobre 3. Dicha fecha también se dará a conocer en el perfil de contratante. La apertura del sobre 3 se celebrará en acto público.

Antes de la apertura del sobre 3, la entidad, a través del perfil de contratante o el mismo día de la apertura pública del sobre 3, con carácter previo, dará a conocer la valoración obtenida por los licitadores admitidos en relación con la oferta contenida en el sobre 2. Esta valoración también se publicará en el perfil de contratante.

Asimismo, también dará a conocer, si procede, a los licitadores excluidos y la causa de su exclusión, entre otros, no haber obtenido la puntuación técnica establecida como mínima, y procederá a la apertura del sobre 3 de las propuestas admitidas.

Antes de la apertura de la primera proposición, se invitará a los licitadores asistentes a que manifiesten las dudas que se les presenten o pidan las explicaciones que estimen necesarias, y la mesa de contratación procederá a hacer las aclaraciones y dar las respuestas oportunas, pero sin que en ese momento la mesa se pueda hacer cargo de documentos que no hubieran sido entregados durante el plazo de admisión de ofertas, o el de corrección o enmienda de defectos u omisiones.

Una vez abiertas las propuestas contenidas en el sobre 3 y comprobada la documentación incorporada por cada una de ellas, la mesa de contratación indicará qué ofertas han sido excluidas por no ajustarse a las bases explicitadas en este pliego.

Las propuestas contenidas en el sobre 3 serán estudiadas, valoradas y ponderadas, de conformidad con los criterios de adjudicación evaluables de forma automática y señalados en el presente pliego.

6. Practicada la valoración de las ofertas, y previa exclusión de las que no cumplan los requerimientos del pliego, la Mesa de Contratación propondrá la clasificación por orden decreciente de puntuación y formulará la propuesta de adjudicación a favor del candidato que haya obtenido la mejor puntuación, que elevará al órgano de contratación.

Para formular la propuesta de clasificación, podrán solicitarse los informes técnicos que se estimen pertinentes.

7. Una vez aceptada por el órgano de contratación la propuesta de la Mesa de Contratación, los servicios correspondientes requerirán al licitador que haya presentado la mejor oferta que, en el plazo de diez (10) días hábiles, a contar desde el siguiente al que se hubiera recibido el requerimiento, aporte la siguiente documentación:

➤ **En caso de que la empresa no se encuentre inscrita en el Registro oficial de licitadores y empresas clasificadas del Estado (ROLECE) o en el Registro electrónico de empresas licitadoras (RELI):**

**(i) Documentación acreditativa de la personalidad y la capacidad:**

a) Para las personas físicas (empresarios individuales y profesionales), será obligatoria la presentación del documento nacional de identidad (DNI) o documento que lo sustituya, y del número de identificación fiscal (NIF), en caso de que este no conste en el citado DNI.

b) Para las personas jurídicas, será obligatoria la presentación del CIF y de las escrituras de constitución, modificación y adaptación de estatutos, en su caso, debidamente inscritas en el registro mercantil, cuando este requisito sea exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Cuando esta inscripción no sea exigida, la

acreditación se realizará mediante la aportación de la escritura o documento de constitución y modificación de estatutos o acta fundacional, donde consten las normas reguladoras de la actividad de la empresa, inscritos, en su caso, en el registro oficial correspondiente.

c) Si el empresario actúa mediante representante o se trata de una persona jurídica, hay que aportar la siguiente documentación:

c.1.) Documento público de apoderamiento, debidamente inscrito en el registro público correspondiente.

c.2.) DNI y NIF del representante y del firmante de la proposición económica.

d) La capacidad de obrar de las empresas no españolas de Estados miembro de la Comunidad Europea, o signatarios del acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, debe acreditarse mediante la inscripción en los registros procedentes de acuerdo con la legislación del Estado donde están establecidos, o mediante la presentación de una declaración jurada, o de una certificación en los términos que se establezcan reglamentariamente, de acuerdo con las disposiciones comunitarias de aplicación.

e) La capacidad de obrar de las empresas extranjeras no comprendidas en el apartado anterior debe acreditarse observando las reglas previstas en el artículo 68 de la LCSP.

f) Tal como se ha adelantado, se podrán presentar ofertas licitadas por uniones o agrupaciones de empresas que se constituyan temporalmente al efecto, sin que se requiera su formalización en escritura pública hasta que se haya efectuado la adjudicación a su favor. Estas empresas quedarán obligadas solidariamente ante BSM.

En estos supuestos, tanto de personas físicas como jurídicas, cada uno de sus componentes acreditará su capacidad, personalidad y representación, siendo obligatorio indicar en un documento aparte los nombres y circunstancias de quienes la suscriben y el porcentaje de participación de cada uno de ellos, y deberán nombrar a un representante o apoderado con facultades suficientes para ejercitar los derechos y cumplir con las obligaciones que se deriven del contrato hasta su extinción.

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

En caso de que toda o parte de la documentación relacionada ya se hubiera entregado a BSM y no hubiera sido objeto de ninguna modificación o actualización, siendo, por tanto, de plena vigencia, no será necesario que el licitador la aporte de nuevo, siempre y cuando acompañe, debidamente cumplimentada y bajo su responsabilidad, una certificación sobre la vigencia de dicha documentación, según el modelo del **anexo n.º 4**.

**(ii) Documentación acreditativa de la solvencia económica y financiera y profesional o técnica:** de acuerdo con lo establecido en la cláusula 7 del presente pliego.

**(iii) En caso de que así se exija, justificante de constitución de la garantía definitiva.** En caso de que, en el plazo otorgado a tal efecto, el candidato propuesto como adjudicatario no presentase la garantía definitiva, se efectuará la propuesta de

adjudicación a favor del siguiente candidato en puntuación, otorgándole el correspondiente plazo para constituir la mencionada garantía.

**(iv) Otra documentación:**

a) Alta en el impuesto de actividades económicas, en el epígrafe correspondiente al objeto del contrato, y último recibo, siempre que ejerza actividades sujetas y no exentas de dicho impuesto.

No obstante, en caso de que la empresa seleccionada se encuentre en alguno de los supuestos de exención de este impuesto recogidos en el artículo 82 del Real Decreto legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley reguladora de las haciendas locales, aportará una declaración responsable que debe especificar el supuesto legal de exención y el documento de declaración en el censo de obligados tributarios.

b) Certificado específico de encontrarse al corriente de las obligaciones tributarias, expedido por la Administración Tributaria, a efectos del artículo 43 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, general tributaria

c) Certificado positivo, emitido por el órgano competente, de encontrarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones con la Administración Tributaria.

d) Certificado positivo emitido por la Generalitat de Catalunya acreditativo de la inexistencia de deudas tributarias con dicha administración.

e) Certificado positivo emitido por el Ayuntamiento de Barcelona acreditativo de la inexistencia de deudas tributarias con dicha Administración, si procede.

f) Certificado positivo, emitido por el órgano competente, de encontrarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones con la Seguridad Social.

g) En el caso de recurrir a la integración de la solvencia a través de medios externos, aportación del compromiso al que se refiere el artículo 75.2 de la LCSP.

h) Compromiso de adscripción de medios a que se refiere el artículo 76.2 de la LCSP.

➤ **En caso de que la empresa se encuentre inscrita en el ROLECE o en el RELI:**

(i) Documento que acredite la inscripción en el ROLECE o en el RELI y certificación sobre la vigencia de los datos que constan en dicho registro. Si alguna información referida en el apartado anterior no consta en el RELI, deberá ser aportada aparte.

(ii) En el caso de recurrir a la integración de la solvencia por medios externos, aportación del compromiso al que se refiere el artículo 75.2 de la LCSP.

(iii) Compromiso de adscripción de medios a los que se refiere el artículo 76.2 de la LCSP.

(iv) En caso de que así se exija, justificante de constitución de la garantía definitiva. En caso de que, en el plazo otorgado a tal efecto, el candidato propuesto como

adjudicatario no presentase la garantía definitiva, se efectuará la propuesta de adjudicación a favor del siguiente candidato en puntuación, otorgándole el correspondiente plazo para constituir la mencionada garantía.

Si no se cumplimenta el requerimiento en el plazo señalado, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta, procediéndose a exigirle el importe del 3 % del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalización, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía provisional, si se hubiera constituido, sin perjuicio de lo que se establece en la letra a del apartado 2 del artículo 71 de la LCSP.

En este caso, se procederá a solicitar la misma documentación al licitador siguiente, de acuerdo con el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

### **III. ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO**

#### **CLÁUSULA 14. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO**

1. El órgano de contratación adjudicará el contrato dentro del plazo de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la documentación referida en la cláusula anterior, a la propuesta que presente una mejor relación calidad-precio mediante una resolución motivada que notificará a todos los licitadores y que publicará en el perfil de contratante de la entidad.

La resolución de adjudicación del contrato será motivada en los términos que establece el artículo 151 de la LCSP, se notificará a los licitadores y se publicará en el perfil de contratante en un plazo de quince (15) días.

Asimismo, en la resolución de adjudicación se indicará el plazo en el que se procederá a la formalización del contrato.

Si no hubiera ninguna proposición que fuera admisible de acuerdo con los criterios de adjudicación del presente pliego, el procedimiento se declarará desierto.

El órgano de contratación podrá decidir no adjudicar o celebrar el contrato o desistir del procedimiento de adjudicación en los supuestos previstos en el artículo 152 de la LCSP.

2. Las proposiciones presentadas, tanto las declaradas admitidas como las excluidas sin abrir, serán archivadas.

3. Si el órgano de contratación se aparta de la propuesta de adjudicación formulada por la mesa de contratación, deberá justificar los motivos en la resolución.

4. Transcurridos los plazos establecidos en este pliego para la adjudicación del contrato sin que se haya dictado el acuerdo de adjudicación, los licitadores tendrán derecho a retirar su propuesta, sin derecho a ningún tipo de indemnización. No obstante, el órgano de contratación podrá solicitar a los licitadores que mantengan su oferta por un plazo superior, previa comunicación a los licitadores y publicación en el perfil de contratante, manteniéndose la licitación con aquellos licitadores que acepten la prórroga. En caso de que los licitadores no indiquen nada, se entenderá que mantienen su oferta.

## **CLÁUSULA 15. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO**

1. El contrato no se podrá formalizar antes de que transcurran quince días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación a los licitadores.

Los servicios dependientes del órgano de contratación requerirán al adjudicatario que formalice el contrato en un plazo no superior a cinco días a contar desde el día siguiente al que se hubiera recibido el requerimiento, una vez transcurrido el plazo previsto en el párrafo anterior sin que se haya interpuesto el recurso que lleve asociada la suspensión de la formalización del contrato. Se procederá del mismo modo cuando el órgano competente para la resolución del recurso haya levantado la suspensión.

2. Cuando, por causas imputables al adjudicatario, no se haya formalizado el contrato dentro del plazo indicado, se le exigirá el importe equivalente al 3 % del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalización, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía definitiva, si se hubiera constituido, sin perjuicio de lo que se establece en la letra b) del apartado 2 del artículo 71 de la LCSP.

En este caso, el contrato se adjudicará al siguiente licitador por el orden en que hubieran quedado clasificadas las ofertas, previa presentación de la documentación prevista en la cláusula 13 del presente pliego.

3. No podrá procederse a la ejecución del contrato con carácter previo a su formalización.

4. El contrato se deberá formalizar digitalmente, de acuerdo con el procedimiento de firma electrónica instaurado por BSM.

El adjudicatario firmará el contrato de forma digital, utilizando un certificado emitido por la autoridad competente en la materia y que sea considerado como suficiente por BSM. Esta firma se realizará en las oficinas de BSM, en el día y la hora designados a tal efecto.

Una vez esté firmado el contrato por el adjudicatario mediante este sistema, BSM procederá a firmarlo digitalmente, y se desplegarán todos sus efectos a partir de la fecha y la hora de la última firma que conste en el documento.

El adjudicatario puede solicitar que el contrato se eleve a escritura pública e irán a su cargo los gastos correspondientes.

5. En un plazo no superior a diez días desde la formalización del contrato, se enviará al *Diario Oficial de la Unión Europea* (DOUE) el anuncio para que se publique la referida formalización. El anuncio de formalización del contrato y el correspondiente contrato también se publicarán en el perfil de contratante, en un plazo no superior a quince días a contar desde su perfeccionamiento.

## **CLÁUSULA 16. GARANTÍA DEFINITIVA**

El licitador seleccionado para la adjudicación del contrato constituirá la garantía definitiva, por un importe del 5 % del importe de adjudicación o del presupuesto de licitación, en caso de precios unitarios, IVA excluido, antes de la adjudicación del contrato, que se podrá presentar en las formas establecidas en el artículo 108 de la LCSP.

En caso de tratarse de un aval bancario, dicho aval se formalizará según el aval tipo que figura en el anexo n.º 5.A de este pliego, y el avalista deberá cumplir con los requisitos legalmente exigibles.

En el caso de tratarse de un contrato de seguro de caución, se habrá tenido que celebrar en la forma y las condiciones que reglamentariamente se establezcan, con una entidad aseguradora autorizada para operar en España en el ramo del seguro de caución, siendo necesario entregar el certificado del contrato al órgano de contratación.

Este seguro se tendrá que formalizar en la correspondiente póliza, que se concretará en un certificado cuyo modelo tipo figura en el anexo n.º 5.B de este pliego, y la compañía aseguradora tendrá que cumplir con los requisitos legalmente exigibles.

Igualmente, la garantía definitiva se podrá constituir mediante retención de precios. Esta retención se efectuará en la primera factura que emita el adjudicatario, y si el importe no fuera suficiente para constituir la totalidad de la garantía, en las sucesivas facturas emitidas por el adjudicatario hasta cubrir la totalidad del importe garantizado. No se realizará ningún pago al adjudicatario hasta que la garantía definitiva esté totalmente constituida.

Cuando, como consecuencia de la modificación del contrato, por cualquier circunstancia, el precio de este experimente variación al alza o a la baja, se reajustará la garantía constituida por el importe necesario para que se mantenga la debida proporcionalidad entre la garantía y el presupuesto base del contrato vigente en cada momento.

La devolución o cancelación de la garantía definitiva se realizará una vez producido el vencimiento del plazo de garantía y cumplido satisfactoriamente el contrato, o resuelto este por causas no imputables al contratista y siguiendo el procedimiento que en él se establece.

Restauración de las garantías: el contratista tiene la obligación de restaurar las garantías en el importe que corresponda en caso de que estas hayan sido ejecutadas, total o parcialmente, hasta las cuantías establecidas en este pliego.

## **IV.- CONSIDERACIONES GENERALES**

### **CLÁUSULA 17. ABONOS A LA EMPRESA ADJUDICATARIA**

El adjudicatario facturará el coste correspondiente a los servicios de implantación del sistema de centralita virtual o cloud contact center presentados en su oferta una vez realizados y finalizados estos servicios, durante los 3 primeros meses del contrato.

Con respecto a los medios necesarios para el uso del sistema de centralita virtual o cloud contact center para cada agente de BSM y del adjudicatario, concepto que incluye las licencias del conector CTI-CRM, el adjudicatario empezará a facturar a B:SM por cada agente y mes de uso de la plataforma a partir de que BSM/PATSA/CBSA empiecen a hacer uso de este. Este concepto lo facturará mensualmente el adjudicatario en función del número de agentes de la centralita que estén dados de alta en la plataforma durante el mes anterior.

Con respecto a los evolutivos posteriores y otros servicios adicionales del sistema avanzado de telecomunicaciones y centralita virtual o cloud contact center que disponer, estos solo se facturarán en caso de ser requeridos y realizados por el adjudicatario. En caso de que BSM quiera hacer un evolutivo, le solicitará valoración en horas de técnico al adjudicatario. Una vez BSM haya aprobado este coste, el adjudicatario tendrá que desarrollar e implantar el evolutivo en el tiempo acordado. Una vez implantado con éxito, el adjudicatario facturará a BSM el importe acordado con la factura del mes siguiente de la finalización del evolutivo.

Con respecto a los servicios de contact center, el adjudicatario facturará la primera semana de cada mes las llamadas atendidas, tareas de back office, conversaciones tipo chat y contactos útiles hechos durante el mes anterior.

BSM pagará el importe de las facturas mediante confirming transcurridos 30 días, contados a partir de la entrada a nuestros sistemas informáticos del documento en PDF (se considerará entrada cuando el correo de BSM reciba efectivamente el documento, contando como fecha el primer día laborable).

## **CLÁUSULA 18. RIESGO Y VENTURA Y REVISIÓN DE PRECIOS**

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura de la adjudicataria, que tendrá en cuenta, a la hora de realizar su oferta, todos aquellos elementos presentes y futuros que condicionarán o pueden llegar a condicionar la viabilidad técnica y económica de la prestación del servicio durante toda la vigencia del contrato.

La empresa adjudicataria no tiene derecho a la revisión de los precios, dadas las características del presente contrato.

## **CLÁUSULA 19. DIRECCIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

El responsable del contrato designado por BSM desempeñará las siguientes funciones:

- Supervisar la ejecución del contrato adjudicado.
- Velar por el cumplimiento de las obligaciones asumidas por la empresa adjudicataria, tanto las previstas en los pliegos como las previstas en la propuesta u oferta.
- Transmitir a la empresa adjudicataria las órdenes e instrucciones oportunas para asegurar la correcta realización del servicio.
- Asumir la interlocución con la persona coordinadora técnica o responsable designada por la empresa adjudicataria.
- Velar por que la empresa contratada acredite la obligación de que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato estén afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social; a este efecto, podrá solicitar a la empresa adjudicataria, junto con cada factura, las nóminas y los documentos TC1 y TC2 acreditativos del pago de los salarios y la Seguridad Social de las personas que ejecuten el contrato, y que acompañe estos documentos en cada factura validada.

La persona responsable del contrato será la interlocutora con la persona coordinadora técnica o responsable que haya designado la empresa adjudicataria, la cual debe

pertenecer a su plantilla, con el fin de coordinar y controlar la correcta ejecución del contrato, por lo que deberán reunirse con la periodicidad oportuna.

En ningún caso, la persona responsable del contrato de BSM determinará qué trabajadores de la empresa adjudicataria tienen que ejecutar el contrato ni participará en su selección o formación; no dará órdenes ni instrucciones concretas al personal de la empresa adjudicataria ni ejercerá sobre dichas personas ningún poder directivo.

BSM también tendrá la facultad de supervisar, durante toda la ejecución del contrato, que se lleve a cabo con el máximo respeto por el medio ambiente, de acuerdo con las obligaciones y exigencias contenidas en el presente pliego.

## **CLÁUSULA 20. CONDICIONES DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL Y OBLIGACIONES ESENCIALES DEL CONTRATO**

### **1. Condiciones especiales de ejecución contractual**

Se establecen como condiciones especiales de ejecución contractual las siguientes:

- El pago por parte del contratista de las facturas de sus subcontratistas y proveedores derivadas de la ejecución de las obras objeto del presente pliego deberá efectuarse en el plazo previsto en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad de las operaciones comerciales. Asimismo, y de acuerdo con lo establecido en el contrato, la empresa contratista debe presentar la documentación que justifique el cumplimiento efectivo de los plazos de abono a las empresas subcontratistas, cuando sea requerida por el responsable del contrato y, en todo caso, una vez finalizada la obra.
- Mantenimiento de las condiciones laborales de las personas que ejecutan el contrato durante todo el periodo contractual: la empresa contratista debe mantener, durante toda la ejecución de la obra, las condiciones laborales y sociales de las personas trabajadoras empleadas en la ejecución del contrato, fijadas en el momento de presentar la oferta, según el convenio que sea de aplicación.
- El cumplimiento de la inexistencia de relación económica o financiera ilegal con un país considerado paraíso fiscal.
- Las obligaciones de carácter ambiental que se establecen en el presente pliego y en el contrato tipo.

### **2. Obligaciones esenciales del contrato:**

- El contratista quedará vinculado por la oferta que haya presentado, cuyo cumplimiento, en todos sus términos, tendrá carácter de obligación esencial del contrato.
- El cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución establecidas en la cláusula 24.1 del presente pliego tendrá carácter de obligación contractual esencial.

- La efectiva dedicación o adscripción a la ejecución del contrato de los medios personales o materiales indicados y comprometidos en la oferta.
  - Aquellas obligaciones del presente pliego y del contrato tipo a las que específicamente se atribuya el carácter de obligación contractual esencial.
3. Criterios de adjudicación del contrato basado:
- El criterio que valora el precio del contrato tiene una ponderación del 35 % de la puntuación total.

### **CLÁUSULA 21. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA**

Además de las obligaciones establecidas en la normativa vigente de aplicación, estará obligada a lo siguiente:

- a. Especificar, a solicitud de BSM, las personas concretas que ejecutarán las prestaciones, así como comunicar cualquier sustitución o modificación de aquellas personas y acreditar que su situación laboral se ajusta a derecho.
- b. Designar a una persona responsable de la buena marcha de los trabajos y el comportamiento del personal; también debe hacer de enlace con BSM y la responsable del contrato.
- c. Asumir los gastos de publicidad de la licitación establecidos en este pliego, si se generan. A tal efecto, BSM descontará el importe de los mencionados gastos de la primera factura que se expida o de las siguientes, si fuera necesario.
- d. Llevar a cabo una correcta gestión ambiental de su servicio, tomando las medidas necesarias para minimizar los impactos que este pueda ocasionar (minimizar los impactos acústicos y sobre el entorno, hacer una correcta gestión de los residuos y los embalajes, etcétera), de acuerdo con la legislación vigente.
- e. Guardar reserva respecto de los datos o antecedentes que no sean públicos o notorios y que estén relacionados con el objeto del contrato, de los que haya tenido conocimiento con ocasión de este.
- f. Respetar, en todo caso, las prescripciones de la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y garantía de los derechos digitales y normas que la desarrollen.
- g. Cumplir las disposiciones vigentes en materia fiscal, laboral y social y la normativa general sobre prevención de riesgos laborales. A estos efectos, deberá disponer y aportar, a solicitud de BSM, el certificado de Hacienda de contratistas y subcontratistas que cubra la totalidad del periodo contractual.
- h. Entregar toda la documentación necesaria para el cumplimiento del contrato en catalán y utilizarla en el desarrollo de los servicios objeto del contrato.

- i. Tener contratada una póliza de seguro de responsabilidad civil por un importe suficiente para cubrir las responsabilidades de cualquier tipo que se puedan derivar de la ejecución del contrato.
- j. Velar por que todas las acciones del presente contrato garanticen el respeto a los principios de no discriminación e igualdad de trato relativos a la no discriminación por razón de sexo, orientación sexual, identidad de género, ideología, nacionalidad, raza, etnia, religión, edad, diversidad funcional o de cualquier otra índole, y a la dignidad y libertad de las personas.
- k. Facilitar y aportar la información indicada en la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- l. Cumplir las siguientes obligaciones relativas a los principios éticos y las reglas de conducta a los que las empresas licitadoras y contratistas deben adecuar su actividad, en desarrollo de la previsión del artículo 55.2 de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno:
  - Adoptar una conducta éticamente ejemplar; abstenerse de fomentar, proponer, promover o llevar a cabo cualquier tipo de práctica corrupta, tanto en relación con lo que el Código penal refiere como *corrupción* como en relación con actuaciones éticamente reprobables; poner en conocimiento de los órganos competentes cualquier manifestación de estas prácticas que, a su parecer, estén presentes o puedan afectar al procedimiento o la relación contractual, y no realizar ninguna otra acción que pueda vulnerar los principios de igualdad de oportunidades y de libre concurrencia.
  - Observar los principios, las normas y los cánones éticos propios de las actividades, los oficios o las profesiones correspondientes a las prestaciones objeto del contrato.
  - No realizar acciones que pongan en riesgo el interés público en relación con el ámbito del contrato o de las prestaciones contratadas.
  - Denunciar, durante la ejecución del contrato, las situaciones irregulares que se puedan presentar en el proceso de contratación.
  - Comunicar inmediatamente al órgano de contratación las posibles situaciones de conflicto de intereses, entendidas como cualquier situación en la que los miembros del personal del poder adjudicador o de un proveedor de servicios de contratación que actúe en nombre del poder adjudicador que participen en el desarrollo del procedimiento de contratación o puedan influir en el resultado de este procedimiento tengan, directa o indirectamente, un interés financiero, económico o personal que pudiera parecer que compromete su imparcialidad e independencia en el contexto del procedimiento de contratación; y tener en cuenta también las previsiones que se contienen, respecto al conflicto de intereses, en la Directiva 2014/24/UE.
  - No solicitar, directa ni indirectamente, que un cargo o empleado público influya en la adjudicación, continuación o mantenimiento del contrato en interés propio o de terceros.
  - No ofrecer ni facilitar a cargos o empleados públicos ventajas personales o materiales, ni para ellos mismos ni para terceras personas, con independencia del vínculo personal o profesional que puedan o no tener, ni a personas que participen o que puedan influir en los procedimientos de contratación.
  - Respetar los principios de libre mercado y de concurrencia competitiva y abstenerse de tener conductas cuyo objeto sea impedir, restringir o falsear la

- competencia, o que puedan producir esos efectos, como, por ejemplo, los comportamientos colusorios o de competencia fraudulenta (ofertas de resguardo, eliminación de ofertas, asignación de mercados, rotación de ofertas, etc.). Asimismo, denunciar cualquier acto o conducta de los que tuviera conocimiento dirigidos a aquellos fines y relacionados con la licitación o el contrato.
- No utilizar información confidencial, conocida mediante la licitación o la ejecución del contrato, para obtener, directa o indirectamente, una ventaja o beneficio de cualquier tipo en interés propio.
  - No intentar influir indebidamente en el proceso de toma de decisiones del poder adjudicador, obtener información confidencial que pueda conferir ventajas indebidas en el procedimiento de contratación o proporcionar negligentemente información engañosa que pueda tener una influencia importante en las decisiones relativas a la exclusión, selección o adjudicación.
  - Colaborar con el órgano de contratación en las actuaciones que este realice para el seguimiento o la evaluación del cumplimiento del contrato, particularmente facilitando la información que le sea solicitada para estas finalidades.
  - Cumplir las obligaciones de facilitar información que la legislación de transparencia y los contratos del sector público imponen a los adjudicatarios en relación con la Administración o administraciones de referencia, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones de transparencia que les correspondan de forma directa por previsión legal.
  - Denunciar los actos de los que tenga conocimiento y que puedan comportar una infracción de las obligaciones anteriores.

**m. Facilitar la información relativa a las condiciones de los contratos de las personas trabajadoras a las que afecte la subrogación.**

- n. Entregar una memoria resumen de la ejecución del contrato en formato PDF y en papel debidamente encuadernado.

## **CLÁUSULA 22. RECEPCIÓN, LIQUIDACIÓN Y PLAZO DE LA GARANTÍA**

La constatación de la correcta ejecución de las prestaciones se acreditará mediante acta de recepción que firmarán representantes de ambas partes si se encuentran en estado de ser recibidas y a satisfacción de BSM.

Se acordará la liquidación del contrato dentro del plazo de treinta días a contar desde la recepción de las prestaciones o desde que BSM reciba la factura, si esta es posterior a la fecha de recepción.

Las condiciones de la garantía se fijan en el **apartado G** de la cláusula 1 del presente pliego.

## **CLÁUSULA 23. SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN**

1. La adjudicataria no podrá subcontratar la realización parcial del contrato, de conformidad con lo establecido en el presente pliego y en los artículos 215, 216 y 217 de la LCSP.

2. Queda prohibida la cesión de los derechos y obligaciones dimanantes del contrato a favor de una tercera persona.

## **CLÁUSULA 24. DEMORA EN LAS PRESTACIONES**

La empresa adjudicataria está obligada a cumplir el contrato en el plazo total fijado para su realización, así como también en los plazos parciales señalados para la ejecución sucesiva. La constitución en mora de la empresa adjudicataria no necesitará de intimación previa por parte de BSM.

Cuando la adjudicataria, por causas a ella imputables, hubiera incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo parcial o total, BSM podrá optar por la resolución del contrato.

En la tramitación del expediente se dará audiencia a la empresa adjudicataria para que pueda formular alegaciones en el plazo de cinco (5) días hábiles, y el órgano de contratación tomará una resolución, previa emisión de los informes pertinentes.

La adjudicataria podrá proceder a la suspensión del cumplimiento del contrato por falta de pago, siempre y cuando la demora sea superior a cuatro meses.

## **CLÁUSULA 25. RESPONSABILIDAD EN LA EJECUCIÓN Y PENALIZACIONES**

1. La adjudicataria resarcirá a BSM o al personal que depende de ella por los daños e indemnizarla por los perjuicios derivados de dolo o negligencia en el cumplimiento de las obligaciones resultantes de la adjudicación. Igualmente, será responsable de los daños y perjuicios ocasionados a terceras personas durante la ejecución del contrato.

2. En los supuestos de incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones asumidas por la adjudicataria, BSM podrá resolver el contrato o compelerla al cumplimiento de este.

3. El incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones contractuales dará lugar a la imposición de penalizaciones. La tipificación de las faltas a los efectos del presente contrato se describe a continuación:

### Leves:

- ✓ Falta de colaboración con el personal de BSMSA.
- ✓ El incumplimiento de la ejecución parcial de las prestaciones definidas en el contrato que no constituya falta grave.
- ✓ No avisar a BSMSA de la incorporación de personal nuevo o si se producen cambios.
- ✓ Incumplir aspectos de la normativa sobre prevención de riesgos laborales calificados como leves por su normativa específica.

### Graves:

- ✓ Incumplir la ejecución parcial de las prestaciones definidas en el contrato, en caso de que este incumplimiento no constituya una falta muy grave.
- ✓ Incumplimiento grave de los plazos o las condiciones establecidos en el presente pliego, sin perjuicio de las acciones posteriores que de ello se deriven.
- ✓ El retraso sistemático en la prestación de los servicios.
- ✓ Los incidentes del personal perteneciente a la empresa adjudicataria con terceras personas, tanto por trato incorrecto como por deficiencia de la prestación del servicio.
- ✓ Modificación del servicio sin causa justificada y sin notificación previa.
- ✓ La resistencia a los requerimientos efectuados por BSM, o su inobservancia.
- ✓ El incumplimiento de la ejecución parcial de las prestaciones definidas en el contrato que no constituya incumplimiento muy grave.
- ✓ No retirar al personal después de ser exigida su retirada por el responsable de BSM.
- ✓ Reincorporar al servicio a personal retirado con anterioridad a petición de BSM.
- ✓ Permitir por acción u omisión el acceso a dependencias de BSM a personas ajenas al servicio contratado.
- ✓ Utilizar sistemas de trabajo, elementos, materiales, maquinaria o personal diferentes a los previstos en los pliegos y en la oferta del adjudicatario, si procede, cuando produzca un perjuicio muy grave.
- ✓ La falta de conservación de las instalaciones y su mal uso.
- ✓ Incorporar a personal sin ningún conocimiento de sus obligaciones ni formación previa.
- ✓ Trato incorrecto hacia los mandos de BSM por parte del personal de la empresa adjudicataria.
- ✓ La falta de entrega, en tiempo y forma, de toda la información con respecto a la prestación del servicio que le haya sido solicitada por BSM.
- ✓ El incumplimiento grave de la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
- ✓ La reincidencia en la comisión de faltas leves.

#### Muy graves:

- ✓ El incumplimiento de la prestación del servicio, bien sea por abandono o por otras causas.
- ✓ La demora en el comienzo de la prestación de los servicios sobre la fecha prevista, excepto causas de fuerza mayor, debidamente justificadas y admitidas por BSM.
- ✓ La paralización o interrupción de los trabajos, en el plazo de ejecución en el que deben ser realizados.
- ✓ La prestación manifiestamente defectuosa e irregular de los servicios, a criterio de BSM.
- ✓ El incumplimiento muy grave de los plazos o las condiciones establecidos en el presente pliego, sin perjuicio de las acciones posteriores que de ello se deriven.
- ✓ Falta de elementos o medidas de seguridad para la prestación del servicio.
- ✓ Actuar con pasividad, dejación y desidia en la realización del servicio.
- ✓ Resistencia a los requerimientos efectuados por BSM, o su inobservancia, cuando produzca un perjuicio muy grave en la ejecución del contrato.
- ✓ Incumplimiento de los requisitos de confidencialidad establecidos en este contrato y de lo que estipula la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal.
- ✓ Incumplimiento muy grave de la normativa sobre prevención de riesgos laborales y de la propia del sector regulador de los servicios que se contratan.

- ✓ La utilización de sistemas de trabajo, elementos, materiales, máquinas o personal diferentes a los previstos en los pliegos y en las ofertas del adjudicatario, si procede, cuando produzca un perjuicio muy grave.
- ✓ La reincidencia en la comisión de faltas graves.
- ✓ La falta de los permisos necesarios para llevar a cabo los servicios.
- ✓ Menoscabar la imagen de BSM.
- ✓ Falta de cobertura del servicio durante un periodo de tiempo, por inexistencia de personal suplente u otras causas.
- ✓ Actuaciones que causen un perjuicio en términos medioambientales, relacionados con la utilización de determinados productos, vertido de residuos o actuaciones que comporten este resultado y que sean un incumplimiento de las prescripciones previstas en el contrato o bien de las instrucciones dadas por BSM.

Independientemente del resarcimiento por daños y perjuicios, en caso de incumplimiento que no produzca resolución del contrato, BSM podrá aplicar las siguientes sanciones, clasificadas según el grado de perjuicio, peligrosidad o reiteración:

- Faltas MUY GRAVES: 10 % del importe del contrato
- Faltas GRAVES: 5 % del importe del contrato
- Faltas LEVES: 1 % del importe del contrato

El importe de las penalizaciones podrá hacerse efectivo mediante su deducción en la factura o facturas que deban abonarse a la empresa adjudicataria.

BSM se reserva el derecho a resolver el contrato por reiteración en las deficiencias de ejecución del servicio si se aplican más de tres de las penalizaciones señaladas en los apartados anteriores de este punto.

4. Adicionalmente, se prevén los siguientes incumplimientos de carácter específico:

a. Implantación e inicio de explotación del sistema (centralita y servicios de telecomunicaciones)

BSM aplicará una penalización por el incumplimiento del plazo, imputable al adjudicatario, para el inicio de operación de cada una de las fases especificadas en el pliego técnico o de la mejora de cronograma propuesta por el adjudicatario.

Por cada semana de retraso se penalizará con un 10 % del importe de la implantación.

En caso de que los sistemas entregados en el plazo no cumplan con los niveles de calidad requeridos, se aplicará el mismo criterio: por cada semana de retraso, hasta que no se cumpla con los requisitos especificados, se aplicará una penalización del 10 % del importe de la implantación.

Los retrasos de más de cuatro semanas en el plan de implantación por encima de los tres meses especificados en el pliego darán lugar a la pérdida total de la fianza, y si B:SM lo considera adecuado, a la rescisión de este contrato. En cualquier caso, el contratista está obligado a responder por los daños y perjuicios que B:SM tendría que soportar debido al incumplimiento del plazo contractual.

b. Desarrollo e implantación de los evolutivos, integraciones y servicios adicionales de la bolsa de horas

Para los desarrollos, integraciones, evolutivos y otros servicios adicionales solicitados para consumir la bolsa de horas, el adjudicatario debe preparar un análisis funcional y técnico, un presupuesto y un cronograma que BSM deberá validar.

En caso de que BSM considere que el presupuesto no está suficientemente motivado, se reserva el derecho de pedir presupuesto a tres empresas equivalentes de mercado, y el adjudicatario queda obligado a aceptar el importe medio de presupuesto ofertado por las tres empresas.

Una vez validado el evolutivo por parte de BSM, el adjudicatario tendrá que desarrollarlo e implantarlo en el tiempo acordado. Cada semana de retraso en la puesta en marcha del evolutivo que sea imputable al adjudicatario, se le aplicará una penalización del 2 % del importe del evolutivo por semana hasta la entrega y validación del evolutivo.

En caso de que el evolutivo no cumpla lo especificado en el acuerdo entre BSM y el adjudicatario, se aplicará el mismo criterio: por cada semana de retraso, hasta que el evolutivo no cumpla con los requisitos especificados, se aplicará una penalización del 2 % del importe del evolutivo.

c. Asistencia a la operación en la resolución de incidencias

Las penalizaciones por exceso del tiempo de resolución de incidencias son las siguientes:

- Incidencia muy grave: por cada hora de exceso se aplicará una penalización de 1.000 euros.
- Incidencia grave: por cada hora de exceso se aplicará una penalización de 500 euros.
- Incidencia no crítica: por cada hora de exceso se aplicará una penalización de 200 euros.

d. Resolución de contrato: en caso de reiteradas penalizaciones, B:SM se reserva el derecho de extinguir el contrato.

En la tramitación del expediente se dará audiencia a la adjudicataria para que pueda formular las alegaciones que estime pertinentes y el órgano de contratación de BSM resolverá.

5. El importe de las penalizaciones podrá hacerse efectivo mediante su deducción en la factura o facturas que deban abonarse a la empresa adjudicataria.

BSM se reserva el derecho a resolver el contrato por reiteración en las deficiencias de ejecución del servicio si se aplican más de tres de las penalizaciones señaladas en los apartados anteriores de este punto.

6. Además de las penalizaciones detalladas, el incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) que se detallan en los pliegos comportará la pertinente reducción en la

facturación. A diferencia de las penalizaciones, los siguientes ANS no requieren el procedimiento contradictorio y son de aplicación automática en factura.

## **CLÁUSULA 26. RESOLUCIÓN**

1. El presente contrato podrá ser resuelto por cualquiera de las causas previstas en los artículos 211 y 313 de la LCSP.

2. Aparte de las establecidas en dichos artículos y de las ya previstas en el presente pliego, constituyen causas específicas de resolución las siguientes:

- La demora en el inicio de las prestaciones.
- El incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las condiciones de ejecución del contrato establecidas en este pliego y en el pliego de condiciones técnicas.
- El incumplimiento de las obligaciones contractuales esenciales.
- Las otras causas legalmente establecidas para este tipo de contrato.
- La manifiesta incapacidad técnica o negligencia probada en relación con el desarrollo de las tareas objeto del presente contrato; la negativa o resistencia manifiesta de la empresa adjudicataria a ajustarse a las indicaciones efectuadas por BSM con el fin de adaptar el contrato a sus necesidades; la no comparecencia reiterada a las reuniones de trabajo; la falta de cumplimiento de los plazos parciales que se puedan establecer; la omisión de información; y cualquier actitud o negligencia que pueda afectar al desarrollo del contrato.
- Una situación prevista como causa de prohibición de contratar que ocurra una vez perfeccionado el contrato.
- Encontrarse en una situación de control o de asociación con respecto a otros candidatos o licitadoras, haberse puesto de acuerdo con otros participantes en el procedimiento de licitación y haber subcontratado alguna tarea a otras empresas participantes en esta licitación sin la autorización de BSM.
- No haber guardado la debida reserva con respecto a los datos o antecedentes que no sean públicos o notorios y que estén relacionados con el objeto del contrato, y de los que haya tenido conocimiento con ocasión del contrato.
- El incumplimiento de la ejecución parcial de las prestaciones definidas en el contrato cuando dicho incumplimiento provoque un perjuicio muy grave.
- El incumplimiento reiterado de cualquiera de las condiciones especiales de ejecución establecidas en este pliego que no tengan carácter de obligación contractual esencial.
- El incumplimiento de las obligaciones en materia de subrogación de personal, de acuerdo con lo establecido en el presente pliego y en el artículo 130 LCSP.

## **CLÁUSULA 27. EJECUCIÓN**

La ejecución del contrato estará dirigida y gestionada exclusivamente por la empresa adjudicataria, que asume todo el riesgo empresarial de dicho contrato. La adjudicataria designará, en cada momento, a las personas que ejecutarán las prestaciones, determinará las tareas que deberán llevar a cabo de acuerdo con las instrucciones generales de BSM y dictará las directrices oportunas para garantizar el correcto desarrollo del contrato. La empresa adjudicataria aportará sus medios técnicos, materiales, organizativos y humanos para garantizar una correcta ejecución; designará al personal capacitado y especializado que, a su cargo y en su nombre, desarrolle las

tareas objeto del contrato, y garantizará que el personal asignado tenga la calificación, la formación y el nivel profesional adecuados para las prestaciones que deba realizar, sin que la empresa adjudicataria pueda, en ningún caso, desvincularse de su ejecución.

## **CLÁUSULA 28. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO**

1. En relación con las eventuales modificaciones contractuales que se puedan producir, será de aplicación el régimen previsto en la subsección 4.<sup>a</sup> de la sección 3.<sup>a</sup> del capítulo I del título I de la LCSP, en función de si se han previsto o no causas específicas de modificación.

2. El importe máximo al alza de las modificaciones del precio del contrato por las causas previstas en el presente pliego se fija en el porcentaje especificado en el **apartado** de modificaciones de la letra **A)** de la cláusula 1 del presente pliego. Las modificaciones sucesivas que, en su caso, se puedan acordar durante la ejecución del contrato por las causas previstas en el pliego no podrán superar, en ningún caso, el porcentaje antes indicado. No afectarán a este porcentaje las modificaciones que, en su caso, deban realizarse amparadas en circunstancias no previstas en el presente pliego y realizadas de acuerdo con la legislación aplicable.

3. Las causas que pueden originar las condiciones para generar una modificación de contrato son las siguientes:

### **Subjetivas:**

- A. Sucesión total o parcial del contratista inicial derivada de una reestructuración empresarial, dando cumplimiento a los requisitos y condiciones establecidos en el artículo 98 de la LCSP y siempre que ello no implique otras modificaciones sustanciales del contrato, ni tenga por objeto eludir la aplicación de la directiva.
- B. Sustitución del contratista inicial como consecuencia de la cesión del contrato a un tercero, en los términos establecidos en el artículo 214 de la LCSP. En este supuesto, se requerirá la autorización previa y expresa del órgano de contratación para la cesión del contrato y que el cesionario tenga plena capacidad para contratar con el sector público, posea la solvencia exigible en el pliego y no se encuentre en supuestos de incapacidad o prohibiciones de contratar con el sector público determinados por la legislación vigente. El cesionario del contrato quedará subrogado en todos los derechos y obligaciones que correspondían al cedente.

### **Objetivas:**

El contrato de referencia se podrá modificar por un importe máximo de 263.921,30 euros (antes de IVA), correspondiente al 20 % del presupuesto de licitación, de acuerdo con las siguientes causas:

- El presente contrato se podrá modificar durante su vigencia por la incorporación o decremento de nuevos servicios de similares características.
- El presente contrato se podrá modificar durante su vigencia por la incorporación o decremento de nuevas unidades de servicio de similares características.

- El presente contrato se podrá modificar durante su vigencia por la incorporación de más actuaciones que desarrollar.
- El presente contrato se podrá modificar durante su vigencia por la incorporación o decremento de instalaciones o dependencias gestionadas por BSM.
- El presente contrato se podrá modificar durante su vigencia para adecuar el servicio a la nueva normativa aprobada con posterioridad a la adjudicación.
- El presente contrato se podrá modificar durante la vigencia del contrato al alza o a la baja, por la necesidad de adaptación a las circunstancias sobrevenidas por la crisis sanitaria, según la normativa decretada.

La aplicación de la mencionada modificación se realizará aplicando a la nueva previsión de incremento de unidades los precios unitarios ofrecidos por el adjudicatario; el resultado de esta operación en ningún caso podrá superar el 20 % del presupuesto del contrato.

4. El procedimiento para modificar el contrato será el siguiente:

- Informe justificativo del responsable del contrato en el que manifieste la necesidad de proceder a realizar la modificación del contrato.
- Informe jurídico del Departamento de Contratación manifestando, en su caso, la procedencia de la modificación.
- Trámite de audiencia al contratista por un plazo de diez días hábiles y comparecencia en la que manifiesta haber sido informado del alcance de estos nuevos trabajos.
- Aprobación de la modificación y adjudicación del órgano de contratación competente a propuesta del responsable del contrato con validación presupuestaria.
- Reajuste de la garantía definitiva.

5. Las modificaciones que se aprueben serán obligatorias para el contratista. Consecuentemente, el adjudicatario acepta cualquier modificación del contrato propuesta por el órgano de contratación que cumpla con lo previsto en el presente pliego o en el contrato, y se compromete a su ejecución una vez que se adopte el acuerdo correspondiente.

En estos supuestos, el contratista quedará obligado a seguir los trabajos con estricta sujeción a las normas que, en consecuencia, le sean fijadas, sin derecho a reclamar ninguna indemnización y sin que, por ningún motivo, pueda disminuir el ritmo de los trabajos ni suspenderlos.

No habrá limitación de modificación del contrato a la baja. En caso de que las modificaciones a la baja superen el 20 % del importe de adjudicación, el adjudicatario podrá solicitar la resolución del contrato y la liquidación de los trabajos realizados, sin

tener derecho a ningún otro tipo de indemnización o pago en concepto de beneficio dejado de obtener.

6. La modificación por causas previstas en el pliego no podrá suponer el establecimiento de nuevos precios unitarios no previstos en el contrato.

## **CLÁUSULA 29. PROTECCIÓN DE DATOS**

En cumplimiento de lo dispuesto en 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 y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, en la que se regula el derecho de información en la recogida de los datos de carácter personal, se deja constancia de los siguientes extremos:

- a. La documentación requerida para licitar en el presente procedimiento que contenga datos de carácter personal es necesaria para la participación en este procedimiento.
- b. En relación con la documentación presentada por los licitadores que contenga datos de carácter personal de personas físicas (trabajadores, personal técnico, colaboradores, etcétera), el licitador garantiza que ha obtenido previamente el consentimiento de las personas interesadas para facilitar dicha información a la entidad contratante con la finalidad de licitar en el presente procedimiento.
- c. La documentación presentada por los licitadores que contenga datos de carácter personal será depositada en las oficinas de la entidad contratante, ubicadas en la calle de Calàbria, 66, 08015 (Barcelona), y será tratada por la entidad contratante para la calificación, valoración y comparación de las proposiciones de los licitadores y para dar cumplimiento a los fines establecidos en la normativa de contratación pública que sea de aplicación a la entidad contratante. Los destinatarios de esta información serán la propia entidad contratante, así como aquellos terceros que realicen tareas de fiscalización o aquellos terceros que, en la ejecución del contrato, necesariamente deban acceder a la información.
- d. La presentación de la oferta y la documentación solicitada implica que el licitador autoriza a la entidad contratante a tratar dicha información en los términos informados y, en caso de que resulte adjudicatario, en el marco de la ejecución del contrato. Los datos proporcionados se conservarán durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales.
- e. Los interesados podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación y oposición dirigiéndose a la entidad contratante, como entidad responsable del tratamiento, en la dirección indicada en la letra c) anterior, adjuntando una copia del documento nacional de identidad u otro documento oficial que acredite la identidad de la persona que ejercite el derecho. El interesado también podrá presentar una reclamación ante la autoridad de control competente.

## **CLÁUSULA 30. CONFIDENCIALIDAD**

El adjudicatario y sus colaboradores estarán obligados a respetar el carácter confidencial de toda aquella información a la que tengan acceso para la ejecución del contrato que así se indique en el propio contrato o que así le indique la entidad, o que, por su propia

naturaleza, tenga que ser tratada como tal. Este deber de confidencialidad se mantendrá durante un plazo mínimo de cinco (5) años, a excepción de que en el contrato se establezca un plazo superior.

Asimismo, el empresario deberá indicar expresamente qué documentación o información de su oferta considera confidencial.

## **CLÁUSULA 31. CONTRATACIÓN SOCIAL**

En el objeto del contrato se incorporan las siguientes medidas de contratación pública sostenible:

### 1. Condiciones especiales de ejecución contractual

Se establecen como condiciones especiales de ejecución contractual las siguientes:

- El pago por parte del contratista de las facturas de sus subcontratistas y proveedores derivadas de la ejecución de las obras objeto del presente pliego deberá efectuarse en el plazo previsto en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad de las operaciones comerciales. Asimismo, y de acuerdo con lo establecido en el contrato, la empresa contratista debe presentar la documentación que justifique el cumplimiento efectivo de los plazos de abono a las empresas subcontratistas, cuando sea requerida por el responsable del contrato y, en todo caso, una vez finalizada la obra.
- Mantenimiento de las condiciones laborales de las personas que ejecutan el contrato durante todo el periodo contractual: la empresa contratista debe mantener, durante toda la ejecución de la obra, las condiciones laborales y sociales de las personas trabajadoras empleadas en la ejecución del contrato, fijadas en el momento de presentar la oferta, según el convenio que sea de aplicación.
- El cumplimiento de la inexistencia de relación económica o financiera ilegal con un país considerado paraíso fiscal.
- Las obligaciones de carácter ambiental que se establecen en el presente pliego y en el contrato tipo.

### 2. Obligaciones esenciales del contrato:

- El contratista quedará vinculado por la oferta que haya presentado, cuyo cumplimiento, en todos sus términos, tendrá carácter de obligación esencial del contrato.
- El cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución establecidas en la cláusula 24.1 del presente pliego tendrá carácter de obligación contractual esencial.
- La efectiva dedicación o adscripción a la ejecución del contrato de los medios personales o materiales indicados y comprometidos en la oferta.

- Aquellas obligaciones del presente pliego y del contrato tipo a las que específicamente se atribuya el carácter de obligación contractual esencial.

3. Criterios de adjudicación del contrato basado:

- El criterio que valora el precio del contrato tiene una ponderación del 35 % de la puntuación total.

### **CLÁUSULA 32. RÉGIMEN DE RECURSOS**

1. Se podrá interponer un recurso especial en materia de contratación, regulado en el artículo 44 y siguientes de la LCSP, ante el Tribunal Catalán de Contratos de Sector Público como órgano competente para la resolución del recurso, contra el anuncio de licitación, los pliegos y los documentos contractuales que establecen las condiciones que deben regir la contratación, así como también los actos de trámite adoptados en el procedimiento de adjudicación, siempre que estos últimos decidan directa o indirectamente sobre esta, determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión o perjuicio irreparable a derechos o intereses legítimos, los actos por los que se acuerde la admisión o inadmisión de candidatos, incluidas las ofertas que sean excluidas por resultar anormalmente bajas como consecuencia de la aplicación del artículo 149 de la LCSP, contra el acuerdo de adjudicación y las modificaciones contractuales basadas en el incumplimiento de lo que disponen los artículos 204 y 205 de la LCSP.

Igualmente, se podrá interponer recurso especial en los supuestos previstos en el artículo 39.2 de la LCSP.

El recurso especial en materia de contratación tiene carácter potestativo. Alternativamente, podría interponerse un recurso contencioso-administrativo, de conformidad con la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

2. Podrán interponer el recurso las personas físicas y jurídicas cuyos derechos o intereses legítimos se hayan visto perjudicados o puedan resultar afectados por las decisiones objeto de recurso y, en todo caso, por los licitadores.

3. El plazo para interponer el recurso especial en materia de contratación será de quince días hábiles, que se contarán de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la LCSP, en función de cuál sea el acto que se recurra.

No obstante, cuando el recurso se fundamente en alguna de las causas de nulidad previstas en el apartado 2 del artículo 39 de la LCSP, los plazos para interponer el recurso especial serán los que se indican en las letras a) y b) del artículo 50.2 de la LCSP.

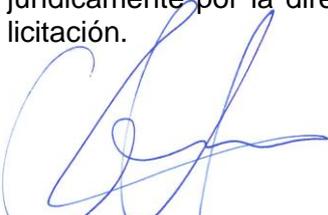
4. El escrito de interposición del recurso podrá presentarse ante el registro del órgano de contratación, en el registro del órgano competente para la resolución del recurso o en cualquiera de los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Transcurridos dos meses contados desde el siguiente a la interposición del recurso sin que se haya notificado su resolución, el interesado podrá considerarlo desestimado a efectos de interponer el recurso contencioso-administrativo.

5. En el escrito de interposición se hará constar el acto recurrido, el motivo que fundamente el recurso, los medios de prueba que pretenda hacer valer el recurrente y, en su caso, la solicitud de adopción de medidas provisionales, adjuntando a esta la documentación exigida por el artículo 51 de la LCSP.

### **VALIDACIÓN JURÍDICA DEL EXPEDIENTE**

Se hace constar que toda la documentación que integra la licitación ha sido validada jurídicamente por la directora de la Asesoría Jurídica de BSM con carácter previo a su licitación.



**Sra. Mercè Piñol Arnal**  
*Directora corporativa de Asesoría Jurídica,  
Contratación y Compras de  
Barcelona de Servicios Municipales, SA*

Barcelona, 3 de mayo de 2021

**ANEXO N.º 1A**  
**DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA A LA INEXISTENCIA DE UNA**  
**RELACIÓN ECONÓMICA O FINANCIERA ILEGAL CON UN PAÍS CONSIDERADO**  
**PARAÍSO FISCAL**

Don/Doña ....., con DNI ....., actuando en nombre y representación de ..... (licitador), en su condición de ..... y con poderes suficientes para suscribir la presente declaración responsable, enterado de la convocatoria del procedimiento de contratación para la adjudicación del contrato .....,

**DECLARA RESPONSABLEMENTE:**

Que la entidad a la que representa, o bien sus empresas filiales o las empresas interpuestas:

No realiza/n operaciones financieras en paraísos fiscales —según la lista de países elaborada por las instituciones europeas o avalada por estas o, en su defecto, por el Estado español— ni fuera de ellos que sean consideradas delictivas en los términos legalmente establecidos, como delitos de blanqueo de capitales, fraude fiscal o contra la Hacienda Pública.

Tiene/n relaciones legales con paraísos fiscales (de las cuales se dará publicidad en el **perfil de contratante**) y presenta/n la siguiente documentación descriptiva de los **movimientos financieros** y toda la información relativa a estas actuaciones: .....

Y, a los efectos oportunos, se firma la presente declaración responsable, a ..... de ..... de .....

Firma

**ANEXO N.º 1 B**

**DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE ACTUACIONES PREVIAS RELACIONADAS  
CON EL OBJETO DEL CONTRATO**

Don/Doña ....., con DNI ....., actuando en nombre y representación de ..... (licitador), en su condición de ..... y con poderes suficientes para suscribir la presente declaración responsable, enterado de la convocatoria del procedimiento de contratación para la adjudicación del contrato .....,  
**DECLARA RESPONSABLEMENTE:**

*Opción 1:*

*1. Que ni la empresa a la que represento, ni una empresa vinculada, ha participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o en documentos preparatorios del contrato.*

*2. Que la empresa a la que represento no ha sido adjudicataria ni ha participado en la ejecución de los contratos que han tenido por objeto la vigilancia, supervisión, control y dirección de la ejecución de las obras o instalaciones objeto de licitación, ni es una empresa vinculada a ellas en el sentido que establece la LCSP.*

*Opción 2 (en caso de haber participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o en documentos preparatorios del contrato):*

*1. Que la empresa a la que represento, o la empresa vinculada denominada ....., ha participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o de documentos preparatorios del contrato elaborando la documentación que se indica a continuación: .....*

Y, a los efectos oportunos, se firma la presente declaración responsable, a ..... de ..... de .....

Firma

**ANEXO N.º 1C**

**DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA A LA DESIGNACIÓN DE UNA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO COMO MEDIO PREFERENTE PARA RECIBIR TODAS LAS NOTIFICACIONES**

Don/Doña ....., con DNI ....., actuando en nombre y representación de ..... (licitador), en su condición de ..... y con poderes suficientes para suscribir la presente declaración responsable, enterado/a de la convocatoria del procedimiento de contratación para la adjudicación del contrato .....,

**MANIFIESTA:**

Que, en relación con la licitación del contrato de referencia antes indicado, y de acuerdo con la práctica de las notificaciones que se derivan de esta, en cumplimiento de lo que establece el artículo 28 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, designa, como medio preferente para recibir las mencionadas notificaciones, la siguiente dirección de correo electrónico:  
.....

Declara, asimismo, que esta dirección de correo electrónico permite acreditar la fecha y la hora en las que se produzca la puesta a disposición del interesado o interesada del acto objeto de la notificación, así como el acceso a su contenido, momento a partir del cual la notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales.

Declara, asimismo, que las comunicaciones realizadas por BSM a través de los medios identificados tendrán todos los efectos propios de una notificación previstos en la Ley de Contratos del Sector Público.

Y, a los efectos oportunos, se firma la presente declaración responsable, a ..... de ..... de .....

Firma

## ANEXO N.º 1D

### COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES

Don/Doña ....., con DNI ....., actuando en nombre y representación de ..... (licitador), en su condición de ..... y con poderes suficientes para suscribir la presente declaración responsable, enterado/a de la convocatoria del procedimiento de contratación para la adjudicación del contrato .....,

**SE COMPROMETE**, en caso de resultar adjudicatario del contrato, a adscribir a su ejecución los siguientes medios personales y materiales:

- 1) Un **sistema de centralita virtual o cloud contact center** con las siguientes características y prestaciones:
  - Centralita:
    - Arquitectura de alta disponibilidad con redundancia de todos los elementos dentro de la misma ubicación (CPD) y contingencia de centro, es decir, dos CPD en diferente ubicación geográfica.
    - CPD ubicados en Europa, aunque se prefiere a que el sistema principal esté ubicado en un CPD en Barcelona o España.
    - Contrato de mantenimiento con el fabricante de la centralita durante toda la vigencia del contrato (24 x 7 x 365).
  - CTI
    - Disponibilidad de módulo CTI basado en protocolos estándar que permita la integración de la telefonía con otros elementos informáticos (CRM Dynamics 365 versión Cloud, gestor de interacciones para realizar campañas de emisión, etc.).
  - Grabación
    - Disponibilidad de sistema para grabar todas las llamadas del servicio por motivos de calidad, durante toda la vigencia del contrato, y almacenarlas durante el periodo mínimo establecido en el pliego técnico.
    - En caso de que el almacenaje de las grabaciones tenga limitación temporal, debe permitir a BSM descargar las grabaciones de forma masiva y ordenada, con los correspondientes campos para su localización.
    - Acceso total a las grabaciones para hacer controles de calidad mediante una herramienta informática sin depender de la acción del adjudicatario.
    - Capacidad de reproducción de locuciones pregrabadas en cualquier formato.
    - Capacidad de grabación de mensajes y buzones de voz.
  - IVR
    - Reconocimiento de voz, de dígitos DTMF, de palabras aisladas, de números, de palabras clave, multislots, lenguaje natural.
    - Síntesis de voz, conversión de texto a voz.
    - Call prompting dinámico para cada una de las numeraciones.
    - Capacidad para grabar el consentimiento del RGPD y registrar en base de datos.
    - Gestión de mensajes informativos y disuasivos.

- Control de rellamadas de clientes con alertas de SMS y correo electrónico.
  - Capacidad de obtener información de web services y sistemas de B:SM para dar respuesta, como la ubicación de un vehículo.
  - Buzones de voz con locuciones para enviar por correo electrónico.
  - Encuestas automáticas al finalizar las llamadas.
- Webphones
    - Capacidad para ofrecer webphones del mismo fabricante que la centralita.

Se compromete a acreditarlo mediante:

- Una acreditación responsable del empresario en la que debe indicar el modelo y fabricante de la centralita, número de extensiones actual, descripción resumida de los sistemas IVR, ACD y CTI.
- Un certificado emitido por el fabricante de la centralita, en vigencia en el momento de la presentación de la oferta conforme el servicio de mantenimiento es operativo (24 x 7 x 365).

2) Un **sistema de telefonía** capaz de absorber un volumen de 6.000 llamadas por hora.

Se compromete a acreditarlo mediante:

- Aportación de un certificado por parte del operador de telefonía donde se indiquen las capacidades contratadas para llamadas entrantes.
- Aportación de un certificado del fabricante indicando el volumen de llamadas simultáneas que la arquitectura de telefonía del adjudicatario puede soportar.
- Una declaración responsable indicando qué parte se dedicará para el presente contrato.

3) El **equipo de trabajo** que ejecutará el proyecto cumple con las siguientes condiciones y estará formado por los perfiles y características que se describen en el Pliego de prescripciones técnicas, y que adicionalmente a lo que allí se indica, se adscribirá a la ejecución del contrato, como mínimo:

- Un jefe de proyecto con la calificación mínima de ingeniero técnico en Informática, Telecomunicaciones o titulación equivalente según las nuevas nomenclaturas de estudios o bien la que se establezca en otros Estados, siendo siempre la correspondiente a los trabajos que se exigen y a la calificación que se indica, con conocimientos en tareas de dirección de proyectos de telefonía.
- Dos desarrolladores-integradores con la calificación mínima de ingeniero técnico en Informática, Telecomunicaciones o titulación equivalente, según las nuevas nomenclaturas de estudios o bien la que se establezca en otros Estados, siéndote siempre la correspondiente a los trabajos que se exigen y a la calificación que se indica, con conocimientos en tareas de desarrollos, configuraciones e integraciones de proyectos de telefonía.

Y, a los efectos oportunos, se firma la presente declaración responsable, a ..... de ..... de .....

Firma

**ANEXO N.º 2**

**MODELO DE PROPUESTA ECONÓMICA Y DE REFERENCIAS CUYA VALORACIÓN DEPENDE DE FÓRMULAS AUTOMÁTICAS**

El Sr./a. ...., con residencia en ....., calle....., n.º ....., informado/a del anuncio publicado en el ..... y de las condiciones y requisitos que se exigen para la adjudicación del servicio de “.....”, se compromete en nombre (propio o de la empresa a la que representa) a realizarlas con estricta sujeción a las siguientes condiciones:

**A) Oferta económica:**

**1. Servicios de implantación del sistema de centralita virtual o cloud contact center.**

Importe en concepto de desarrollo, configuración, integración, puesta en marcha, formación y asistencia en la operación, software de centralita virtual o cloud contact center, extensiones (en su caso) alta de usuarios, configuración de informes, IVR, ACD, dashboards, colas, configuración del SIP Trunk, encuestas de satisfacción, servicio de grabaciones de llamadas, web services, árboles de locuciones e integración con el CRM y el BI de B:SM.

Importe total
..... €

**2. Servicios de evolutivos posteriores y otros servicios adicionales del sistema de centralita virtual o cloud contact center que disponer.**

Precio unitario por hora por evolutivos posteriores y otros servicios adicionales del sistema de centralita virtual o cloud contact center que disponer,

Precio €/hora máximo
..... €

**1.3. Servicios relativos a los medios necesarios para el uso del sistema de centralita virtual o cloud contact center para cada agente de BSM y del adjudicatario.**

Precio unitario en concepto de medios necesarios para el uso del sistema de centralita virtual o cloud contact center por cada agente de BSM y del adjudicatario. Este concepto incluye el coste de la licencia de uso del conector CTI con el CRM de BSM por cada agente.

€/agente y mes
..... €

**1.4. Oferta económica por los servicios de agentes del contact center.**

- a) Precio unitario en concepto de llamada atendida.

NOTA IMPORTANTE: Se debe ofertar en 3 decimales.

Numeración tramo	Intervalo de número llamadas atendidas del mes que facturar		Precio ofrecido por atención telefónica atendida ANTES DE IVA
1	1	10.000	
2	10.001	15.000	
3	15.001	20.000	
4	20.001	25.000	
5	25.001	30.000	
6	30.001	35.000	
7	35.001	40.000	
8	40.001	45.000 o más	

- b) Precio unitario en concepto de tareas de back office de complejidad media (hasta 10 m).

Numeración tramo	Intervalo back office de complejidad media del mes que facturar		Precio ofrecido por back office de complejidad media ANTES DE IVA
1	1	100	
2	101	200	
3	201	300	
4	301	400	
5	401	500 o más	

- c) Precio unitario en concepto de tareas de back office de complejidad baja (hasta 2 m).

€/unidad
..... €

- d) Precio unitario en concepto de conversaciones tipo chat resueltas (ANS <1 m\_).

Se tendrán en cuenta las conversaciones resueltas por los agentes.

Numeración tramo	Intervalo respuesta tipo chat integrado en las apps del mes que facturar		Precio ofrecido por respuesta tipo chat integrado en las apps ANTES DE IVA
1	1	13.000	
2	13.001	14.000	

3	14.001	16.000	
4	16.001	18.000	
5	18.001	20.000 o més	

e) Precio unitario en concepto de conversaciones tipo chat resueltas (ANS <15 m).

Se tendrán en cuenta las conversaciones resueltas por los agentes.

Numeración tramo	Intervalo respuesta tipo chat integrado en las apps del mes que facturar	Precio ofrecido por respuesta tipo chat integrado en las apps ANTES DE IVA	
1	1	13.000	
2	13.001	14.000	
3	14.001	16.000	
4	16.001	18.000	
5	18.001	20.000 o más	

f) Precio unitario en concepto de contacto útil conseguido en llamadas salientes.

Numeración tramo	Intervalo de contactos útiles del mes que facturar	Precio ofrecido por contacto útil ANTES DE IVA	
1	1	500	
2	501	1.000	
3	1.001	3.000	
4	3.001	5.000 o más	

Plazo de validez de la oferta.....6 meses

Y, a los efectos oportunos, se firma la presente, a ..... de ..... de .....

Firma

\_\_\_\_\_

**IMPORTANTE:** quedarán excluidas las propuestas que contengan precios superiores a los precios unitarios máximos, presenten precios contradictorios o no sigan el modelo del presente anexo. En caso de que la oferta presentada se haya completado de forma de que por uno de los criterios no se marque ninguna opción, se marque más de una opción sin que sea posible o se altere el redactado de alguno de los apartados, se otorgará una puntuación de 0 puntos a aquel apartado.

En caso de que se dé algún precio unitario igual a cero, por la aplicación de la fórmula se adoptará la cifra por el precio unitario de 0,01 €.

**Habrá que tener en cuenta la incorporaci3n de la documentaci3n acreditativa de incorporaci3n obligatoria para determinados criterios, de acuerdo con lo que dispone el anexo 3.**

**ANEXO N.º 3**

**CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN**

**A. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA EVALUACIÓN DEPENDE DE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS AUTOMÁTICAS: hasta 60 puntos.**

**1. OFERTA ECONÓMICA: de 0 a 35 puntos**

**1.1. Servicios de implantación del sistema de centralita virtual o cloud contact center: hasta 3 puntos**

Importe en concepto de desarrollo, configuración, integración, puesta en marcha, formación y asistencia en la operación, software de centralita virtual o cloud contact center, extensiones (en su caso) alta de usuarios, configuración de informes, IVR, ACD, dashboards, colas, configuración del SIP Trunk, encuestas de satisfacción, servicio de grabaciones de llamadas, web services, árboles de locuciones e integración con el CRM y el BI de B:SM ..... hasta 3 puntos

Importe total
30.000,00 €

Para calcular la puntuación total (PTOTAL) del punto otorgado en este apartado, se utilizará la siguiente fórmula:

$$P_i = P_{max} \times \left[ \frac{L - O_i}{L - O_{min}} \right]$$

Donde:

- $O_i$  = Valor total de la oferta
- $O_{min}$  = Valor total de la oferta mínima
- $P_i$  = Puntuación final
- $P_{max}$  = Puntuación máxima
- $L$  = Presupuesto de licitación

**2. Servicios de evolutivos posteriores y otros servicios adicionales del sistema de centralita virtual o cloud contact center que disponer: hasta 3 puntos**

Precio unitario por hora por evolutivos posteriores y otros servicios adicionales del sistema de centralita virtual o cloud contact center que disponer: hasta 3 puntos

Precio €/hora máximo
55 €

Para calcular la puntuación total (PTOTAL) de los puntos otorgados en este apartado, se utilizará la siguiente fórmula:

$$P_i = P_{max} \times \left[ \frac{L - O_i}{L - O_{min}} \right]$$

Donde:

- $O_i$  = Valor total de la oferta
- $O_{min}$  = Valor total de la oferta mínima
- $P_i$  = Puntuación final
- $P_{max}$  = Puntuación máxima
- $L$  = Presupuesto de licitación

**1.3. Servicios relativos a los medios necesarios para el uso del sistema de centralita virtual o cloud contact center para cada agente de BSM y del adjudicatario: hasta 8 puntos**

Precio unitario en concepto de medios necesarios para el uso del sistema de centralita virtual o cloud contact center por cada agente de BSM y del adjudicatario. Este concepto incluye el coste de la licencia de uso del conector CTI con el CRM de BSM por cada agente: hasta 8 puntos

€/agente y mes
60 €

Para calcular la puntuación total (PTOTAL) de los puntos otorgados en este apartado, se utilizará la siguiente fórmula:

$$P_i = P_{max} \times \left[ \frac{L - O_i}{L - O_{min}} \right]$$

Donde:

- $O_i$  = Valor total de la oferta
- $O_{min}$  = Valor total de la oferta mínima
- $P_i$  = Puntuación final
- $P_{max}$  = Puntuación máxima
- $L$  = Presupuesto de licitación

**1.4. Oferta económica por los servicios de agentes del contact center: hasta 21 puntos**

- a) Precio unitario en concepto de llamada atendida: hasta 15 puntos

NOTA IMPORTANTE: Se debe ofertar en 3 decimales.

Numeració tram	Interval número trucades ateses del mes a facturar		Preu unitari màxim per atenció telefònica atesa ABANS IVA
1	1	10.000	3,500
2	10.001	15.000	3,300
3	15.001	20.000	3,100
4	20.001	25.000	2,900
5	25.001	30.000	2,700
6	30.001	35.000	2,500
7	35.001	40.000	2,300
8	40.001	45000 o més	2,100

Para calcular la puntuación total (PTOTAL) de los puntos otorgados en este apartado, se utilizará la siguiente fórmula:

$$P_i = P_{max} \times \left[ \frac{L - O_i}{L - O_{min}} \right]$$

Donde:

- $O_i$  = Valor total de la oferta
- $O_{min}$  = Valor total de la oferta mínima
- $P_i$  = Puntuación final
- $P_{max}$  = Puntuación máxima
- $L$  = Presupuesto de licitación

De modo que, para calcular el PTOTAL, se ha sumado el total de puntuación de cada tramo, tal como se puede ver a continuación, siendo:

$$P_{TOTAL} = 0,5 \times P_{TRAM 1} + 1 \times P_{TRAM 2} + 1,75 \times P_{TRAM 3} + 3,25 \times P_{TRAM 4} + 3,25 \times P_{TRAM 5} + 3,25 \times P_{TRAM 6} + 1,5 \times P_{TRAM 7} + 0,5 \times P_{TRAM 8}$$

$$P_{TOTAL} = 0,5 \times \left( \frac{3,5000 - O_i}{3,5000 - O_{min}} \right) + 1 \times \left( \frac{3,3000 - O_i}{3,3000 - O_{min}} \right) + 1,75 \times \left( \frac{3,1000 - O_i}{3,1000 - O_{min}} \right) + 3,25 \times \left( \frac{2,9000 - O_i}{2,9000 - O_{min}} \right) +$$

b) Precio unitario en concepto de tareas de back office de complejidad media (hasta 10 m): hasta 1 punto

Numeració tram	Interval back office complexitat mitja del mes a facturar		Preu unitari màxim per back office complexitat mitja ABANS IVA
1	1	100	5,5000
2	101	200	5,2500
3	201	300	5,0000
4	301	400	4,7500
5	401	500 o més	4,5000

Para calcular la puntuación total (PTOTAL) de los puntos otorgados en este apartado, se utilizará la siguiente fórmula:

$$P_i = P_{max} \times \left[ \frac{L - O_i}{L - O_{min}} \right]$$

L – Omin

Donde:

- $O_i$  = Valor total de la oferta
- $O_{min}$  = Valor total de la oferta mínima
- $P_i$  = Puntuación final
- $P_{max}$  = Puntuación máxima
- $L$  = Presupuesto de licitación

De modo que, para calcular el PTOTAL, se ha sumado el total de puntuación de cada tramo, tal como se puede ver a continuación, siendo:

$$P_{TOTAL} = 0,5 \times P_{TRAM 1} + 0,2 \times P_{TRAM 2} + 0,1 \times P_{TRAM 3} + 0,1 \times P_{TRAM 4} + 0,1 \times P_{TRAM 5}$$

$$P_{TOTAL} = 0,5 \times \left( \frac{5,5000 - O_i}{5,5000 - O_{min}} \right) + 0,2 \times \left( \frac{5,2500 - O_i}{5,2500 - O_{min}} \right) + 0,1 \times \left( \frac{5,0000 - O_i}{5,0000 - O_{min}} \right) + 0,1 \times \left( \frac{4,7500 - O_i}{4,7500 - O_{min}} \right) +$$

c) Precio unitario en concepto de tareas de back office de complejidad baja (hasta 2 m): hasta 1 punto

€/unidad
0,55 €

Para calcular la puntuación total (PTOTAL) del punto otorgado en este apartado, se utilizará la siguiente fórmula:

$$P_i = P_{max} \times \left[ \frac{L - O_i}{L - O_{min}} \right]$$

Donde:

- $O_i$  = Valor total de la oferta
- $O_{min}$  = Valor total de la oferta mínima
- $P_i$  = Puntuación final
- $P_{max}$  = Puntuación máxima
- $L$  = Presupuesto de licitación

d) Precio unitario en concepto de conversaciones tipo chat resueltas (ANS <1 m): hasta 1 punto

Se tendrán en cuenta las conversaciones resueltas por los agentes.

Numeració tram	Interval Resposta tipus xat integrat a les apps del mes a facturar		Preu unitari màxim per resposta tipus xat integrat a les apps ABANS IVA
1	1	13000	1,50
2	13001	14000	1,48
3	14001	16000	1,46
4	16001	18000	1,44
5	18001	20000 o més	1,42

Para calcular la puntuación total (PTOTAL) del punto otorgado en este apartado, se

utilizará la siguiente fórmula:

$$P_i = P_{max} \times \left[ \frac{L - O_i}{L - O_{min}} \right]$$

Donde:

- $O_i$  = Valor total de la oferta
- $O_{min}$  = Valor total de la oferta mínima
- $P_i$  = Puntuación final
- $P_{max}$  = Puntuación máxima
- $L$  = Presupuesto de licitación

De modo que, para calcular el PTOTAL, se ha sumado el total de puntuación de cada tramo, tal como se puede ver a continuación, siendo:

$$P_{TOTAL} = 0,2 \times P_{TRAM 1} + 0,2 \times P_{TRAM 2} + 0,2 \times P_{TRAM 3} + 0,2 \times P_{TRAM 4} + 0,2 \times P_{TRAM 5}$$

$$P_{TOTAL} = 0,2 \times \left( \frac{1,5000 - O_i}{1,5000 - O_{min}} \right) + 0,2 \times \left( \frac{1,4800 - O_i}{1,4800 - O_{min}} \right) + 0,2 \times \left( \frac{1,4600 - O_i}{1,4600 - O_{min}} \right) + 0,2 \times \left( \frac{1,4400 - O_i}{1,4400 - O_{min}} \right)$$

e) Precio unitario en concepto de conversaciones tipo chat resueltas (ANS <15 m): hasta 1 punto

Se tendrán en cuenta las conversaciones resueltas por los agentes.

Numeració tram	Interval Resposta tipus xat integrat a les apps del mes a facturar		Preu unitari màxim per resposta tipus xat integrat a les apps ABANS IVA
1	1	13000	1,30
2	13001	14000	1,28
3	14001	16000	1,26
4	16001	18000	1,24
5	18001	20000 o més	1,22

Para calcular la puntuación total (PTOTAL) del punto otorgado en este apartado, se utilizará la siguiente fórmula:

$$P_i = P_{max} \times \left[ \frac{L - O_i}{L - O_{min}} \right]$$

Donde:

- $O_i$  = Valor total de la oferta
- $O_{min}$  = Valor total de la oferta mínima
- $P_i$  = Puntuación final
- $P_{max}$  = Puntuación máxima
- $L$  = Presupuesto de licitación

De modo que, para calcular el PTOTAL, se ha sumado el total de puntuación de cada tramo, tal como se puede ver a continuación, siendo:

$$P_{TOTAL} = 0,2 \times P_{TRAM 1} + 0,2 \times P_{TRAM 2} + 0,2 \times P_{TRAM 3} + 0,2 \times P_{TRAM 4} + 0,2 \times P_{TRAM 5}$$

$$P_{TOTAL} = 0,2 \times \left( \frac{1,3000 - O_i}{1,3000 - O_{min}} \right) + 0,2 \times \left( \frac{1,2800 - O_i}{1,2800 - O_{min}} \right) + 0,2 \times \left( \frac{1,2600 - O_i}{1,2600 - O_{min}} \right) + 0,2 \times \left( \frac{1,2400 - O_i}{1,2400 - O_{min}} \right)$$

f) Precio unitario en concepto de contacto útil conseguido en llamadas salientes: hasta 2 puntos

Numeració tram	Interval contactes útils del mes a facturar		Preu unitari màxim per contacte útil ABANS IVA
1	1	500	2,7800
2	501	1000	2,6300
3	1001	3000	2,4800
4	3001	5000 o més	2,3300

Para calcular la puntuación total (PTOTAL) del punto otorgado en este apartado, se utilizará la siguiente fórmula:

$$P_i = P_{max} \times \left[ \frac{L - O_i}{L - O_{min}} \right]$$

Donde:

- $O_i$  = Valor total de la oferta
- $O_{min}$  = Valor total de la oferta mínima
- $P_i$  = Puntuación final
- $P_{max}$  = Puntuación máxima
- $L$  = Presupuesto de licitación

De modo que, para calcular el PTOTAL, se ha sumado el total de puntuación de cada tramo, tal como se puede ver a continuación, siendo:

$$P_{TOTAL} = 0,6 \times P_{TRAM 1} + 0,6 \times P_{TRAM 2} + 0,6 \times P_{TRAM 3} + 0,2 \times P_{TRAM 4}$$

$$P_{TOTAL} = 0,6 \times \left( \frac{2,7800 - O_i}{2,7800 - O_{min}} \right) + 0,6 \times \left( \frac{2,6300 - O_i}{2,6300 - O_{min}} \right) + 0,6 \times \left( \frac{2,4800 - O_i}{2,4800 - O_{min}} \right) + 0,2 \times \left( \frac{2,3300 - O_i}{2,3300 - O_{min}} \right)$$

**Criterios para la apreciación de ofertas anormales o desproporcionadas (en todos los conceptos económicos de la oferta y para todos los tramos)**

Se considerará que una oferta es susceptible de contener valores anormales/desproporcionados cuando el porcentaje de baja ofrecido sea superior, en cinco puntos porcentuales, a la media aritmética de todos los porcentajes medios de baja ofrecidos.

Si el número de ofertas admitidas a licitación es inferior a tres (3), no serán de aplicación los criterios para apreciar la inclusión de valores anormales o desproporcionados.

Si el número de licitadores es superior a 10, para el cálculo de la media de las ofertas se prescindirá de la oferta más baja y de la oferta más alta si hay un diferencial superior al

5 % respecto de la oferta inmediatamente consecutiva.

Si el número de licitadores es superior a 20, para el cálculo de la media de las ofertas se prescindirá de las dos ofertas más caras y de las dos ofertas más bajas, siempre y cuando una con la otra o las dos con las siguientes tengan un diferencial superior al 5 %.

Si varias empresas vinculadas (artículo 42 del Código de Comercio) presentan en una licitación cada una su respectiva proposición, solo se tendrá en cuenta para el cálculo de anormalidad la oferta más baja de entre las presentadas por todas estas empresas.

La oferta susceptible de contener valores anormales o desproporcionados será excluida si, en el trámite de audiencia de la empresa licitadora que ha presentado una oferta calificada de anormalmente baja, se evidencia que los precios unitarios de los salarios de las personas trabajadoras considerados en la oferta son inferiores a lo que se establece en el convenio de aplicación.

## **2. OFERTA CON CRITERIOS AUTOMÁTICOS: de 0 a 25 puntos**

**2.1. Auditorías telefónicas internas.** En el pliego técnico se licitan un mínimo de 5 auditorías de calidad de llamadas telefónicas por agente y mes, tanto de BSM como del adjudicatario. Se valorará la mejora en el número de auditorías por agente y mes realizadas, según la siguiente tabla: hasta 5 puntos.

Número de auditorías telefónicas por agente y mes	Puntuación
6	1
7	2
8	3
9	4
10	5

**2.2. Canales adicionales al canal de voz incluidos en el precio mensual por agente de uso del sistema de centralita o cloud contact center.** Queda fuera del alcance el coste de derecho de uso del canal y tareas de integración: hasta 16 puntos

El apartado se valorará de acuerdo con la siguiente tabla:

Por cada canal adicional sin coste añadido al precio mensual por agente se otorgarán los siguientes puntos:

Canal adicional	Puntos/canal
Chat	3
WhatsApp	3
Telegram	2
Chatbot	3
SMS	2
Asistente virtual	3

**3. Mejora en la reducción del tiempo de resolución de incidencias críticas y graves en un 10 % del tiempo de resolución establecido en el pliego técnico: hasta 4 puntos.**

El apartado se valorará de acuerdo con la siguiente tabla:

¿Aplica la mejora?	Puntuación
No	0
Sí	4

## **B. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA EVALUACIÓN DEPENDE DE JUICIOS DE VALOR: de 0 a 40 puntos**

### **1. Aplicación del control de la calidad: hasta 12 puntos**

- Propuesta de empresa externa para hacer las auditorías periódicas anuales externas: hasta 2 puntos.
  - o La documentación que presentar en este punto será una memoria descriptiva del enfoque, proceso y ejecución de cómo hará las auditorías externas contempladas en el pliego.
  - o Se valorará el detalle, compleción, alcance e idoneidad, así como la mejora de contenidos que permitan el conocimiento exhaustivo de las valoraciones realizadas y la propuesta de acciones de mejora teniendo en cuenta el compromiso de tiempo de implementación de las acciones de mejora detectadas sobre sus agentes y los de B:SM en la auditoría externa.
- Propuesta de software para hacer las auditorías telefónicas mensuales de calidad a los agentes de BSM y del adjudicatario: hasta 5 puntos.
  - o La documentación que presentar en este punto será una propuesta escrita del software que aportará el adjudicatario para hacer las auditorías de calidad telefónicas mensuales a los agentes de BSM y del adjudicatario, con capturas de pantalla y descripción de funcionalidades de la solución.
  - o En la documentación presentada se valorarán la facilidad de configuración, gestión y uso del sistema, así como la facilidad de sacar métricas, lectura de resultados de las auditorías por agentes o grupos de agentes y seguimiento de los puntos de mejora de cada agente y evolución de estos. También se valorará la facilidad/complejidad de integración con la misma plataforma de la centralita, tal como se requiere en el PPT.
- Propuesta de un software para hacer encuestas de satisfacción de cliente automáticas escritas posllamada a los clientes mediante correo electrónico, mensajería instantánea, SMS o mensaje push dentro de una app de BSM: hasta 3 puntos.
  - o La documentación que presentar en este punto será una propuesta escrita del sistema que puede aportar el adjudicatario para poder hacer encuestas de satisfacción escritas después de una llamada a los clientes que cumplan un determinado criterio, como, por ejemplo, que hayan valorado la llamada con una nota baja, mediante correo electrónico al CRM,

mensajería instantánea o SMS, o bien a través de mensaje push dentro de las apps de BSM. La encuesta se tendría que poder enviar, pues, de forma automática al finalizar una llamada, a través de cualquiera de estos canales. Este mensaje contendrá un texto y un enlace a una encuesta. El adjudicatario deberá presentar las capturas de pantalla y descripción de funcionalidades de la solución. Este sistema es un extra con respecto a la solución de ISC telefónico automática que debe aportar el adjudicatario de forma obligatoria con su solución según las prescripciones del pliego técnico.

- En la documentación presentada se valorarán la facilidad de configuración de las preguntas que hacer a los clientes, la facilidad de uso del sistema, la interfaz gráfica de la encuesta que verá al cliente, y también la facilidad de integración con la solución de centralita, de mensajería instantánea, del CRM de BSM y de las apps de BSM.
- Sistema de base de conocimiento para los agentes de B:SM y del adjudicatario sin coste adicional para B:SM: hasta 2 puntos.
  - Se valora la adecuación y facilidad de uso de la solución de base de conocimiento o knowledge base para los agentes de BSM y del propio adjudicatario. El adjudicatario presentará la documentación técnica y funcional de la solución propuesta. Esta herramienta debe permitir añadir artículos, documentación, instrucciones operativas, procedimientos y toda la información que pueda ser útil para ayudar a los agentes a encontrar la información necesaria en la herramienta para dar respuesta de forma rápida, fácil y ágil a los clientes. Y debe permitir el acceso a todos los agentes y coordinadores del servicio, tanto de B:SM como del adjudicatario, desde cualquier ubicación.
  - En la documentación presentada se valorarán la facilidad de configuración, la facilidad de uso y mantenimiento del sistema, posibilidad de integración con el resto de los sistemas utilizados por los agentes, look and feel de la interfaz y potencia del motor de búsqueda.

**2. Acciones propuestas por el adjudicatario para reducir el volumen de llamadas recibidas y tareas de back office que no aporten un valor añadido al cliente durante la vigencia del contrato: hasta 3 puntos.**

- La documentación que presentar será un informe detallando una a una todas las propuestas que podrían aplicarse en este sentido, así como un cálculo aproximado del impacto que estas podrían tener tanto en disminución del volumen de llamadas como de la duración de estas, esto es, una propuesta de solución que va dirigida a la optimización. Este documento deberá incluir propuestas temporales de implantación de cada una de estas acciones, así como un plan de desarrollo y de implantación.
- Se valorarán el volumen, calidad, coherencia e impacto económico de las propuestas por parte de los posibles adjudicatarios encaminados a incentivar y potenciar la utilización de los bots, IVR, RPA, etc., así como propuestas para acortar el tiempo de las llamadas atendidas que no aporten un valor añadido a los clientes. Se valorarán otras acciones de mejora propuestas por el adjudicatario para reducir el volumen de llamadas atendidas y las atenciones escritas inmediatas o no inmediatas que no aporten valor a los clientes de B:SM.

### **3. Servicios de centralita virtual o cloud contact center: hasta 20 puntos.**

- a) Memoria técnica de la arquitectura del sistema ofrecido por el adjudicatario, descripción de la solución de alta disponibilidad redundada en el mismo CPD y en otros CPD geográficamente distantes, procedimiento detallado de la activación de contingencia, etc.: hasta 5 puntos.
- Se valora la concreción, claridad, robustez de la solución técnica, propuesta de líneas de conectividad con BSM, adecuación de los planes de contingencia, medidas para evitar caídas de servicio. Se valora la adecuación a las necesidades de BSM.
- b) Memoria funcional y técnica del sistema de telefonía y centralita ofrecida por el adjudicatario, descripción de las prestaciones de la centralita, de los sistemas IVR, ACD y otros relacionados con los servicios de telefonía: hasta 5 puntos.
- Se valora la concreción, claridad, detalle, rigor y adecuación a las necesidades de BSM. Se valoran las funcionalidades del sistema, las posibilidades que ofrece y la solución técnica ofrecida por el adjudicatario.
- c) Memoria funcional y técnica de la integración con el CRM, descripción del conector CTI con CRM aportado por el adjudicatario: hasta 5 puntos.
- Se presentará la memoria funcional y técnica de las integraciones que realizar con el CRM de BSM. Para el CRM se tendrá en cuenta la integración y el almacenaje de las llamadas atendidas, no atendidas y perdidas, de los datos que almacenar, del número de minutos, etc.
  - Se valora la concreción, claridad, detalle, rigor y adecuación a las necesidades de BSM. Se valoran las funcionalidades del conector, las posibilidades que ofrece y la solución técnica ofrecida por el adjudicatario, así como su facilidad y coste de integración con el CRM Dynamics de Microsoft y la centralita.
- d) Memoria funcional y técnica de la herramienta de back office de gestión de informes, dashboards, gestión en tiempo real del estado del servicio para BSM y solución de grabación de llamadas ofrecida por el adjudicatario: hasta 5 puntos.
- Se valora la concreción, claridad, detalle, rigor y adecuación a las necesidades de BSM. Se valora las funcionalidades de la herramienta de control de las llamadas, dashboards y opciones de gestión en tiempo real del estado del servicio, la facilidad de parametrización y creación de nuevos informes para BSM, funcionalidades de exportación y de integración con sistemas de BSM. Se valora la posibilidad de crear nuevas extensiones, cambiar configuraciones desde la interfaz gráfica para que BSM sea autónomo. Se valora la facilidad de acceso, localización y uso de las grabaciones de las llamadas, y la posibilidad de poder acceder a las grabaciones desde la actividad de llamada del CRM de BSM.
  - No se valora la simple transcripción del pliego técnico.

### **4. Planes de trabajo: hasta 5 puntos.**

- Planes con respecto a la puesta en marcha del servicio de los agentes del adjudicatario

Plan de implantación y puesta en marcha del servicio de contact center y plan de formación: hasta 5 puntos.

- o La documentación que presentar será un plan de implantación detallado exclusivo de las fases correspondientes al traspaso de los servicios del contact center, incluyendo la migración de los servicios de centralita virtual o cloud contact center. Entre otros, un diagrama de Gantt que incluya de forma detallada todas las tareas necesarias para la puesta en marcha del servicio que realizarán los agentes del contact center. Además, se presentará un informe explicando en qué consiste cada tarea y qué tiempo se define para cada tarea. Este plan deberá incluir un estudio de los riesgos que puede tener la migración de estos servicios, una propuesta para mitigar estos riesgos y un plan de contingencia. También será necesario presentar una propuesta completa del plan de formación en formato presentación o documento escrito, donde se detalle cada uno de los puntos que contenga el plan.
- o Se valorará la idoneidad, concreción, descripción, detalle para hacer la transición y planning de migración de los servicios entre el contact center externo actual y el adjudicatario, así como el análisis de los riesgos detectados, adecuación de la propuesta para mitigar estos riesgos y plan de contingencias propuesto. Con respecto al plan de formación, se valorará el material, horas de formación iniciales y anuales, contenido y forma, y detalles del plan.

**Se pone en conocimiento de los licitadores que las propuestas se evaluarán por comparación, con el objetivo de valorarlas en función de su detalle, viabilidad y adecuación a las necesidades y a la actividad que se desarrolla en BSM.**

**En el caso de que se considere que la propuesta no responde adecuadamente a las necesidades o al objeto de la actividad que desarrolla BMS, o cuando la información facilitada no sea relevante o consista en la simple repetición de la información existente en los pliegos de bases, la puntuación que se otorgará al criterio afectado será de 0 puntos.**

**PUNTUACIÓN TOTAL: de 0 a 100 puntos**

**Causas de exclusión derivadas de la evaluación:** no se valorarán las propuestas de los licitadores y, por lo tanto, se excluirán del procedimiento, si se da alguno de los siguientes supuestos:

- Cuando el precio o precios ofertados por el licitador o licitadores superen el presupuesto base de licitación o el presupuesto máximo del precio o precios unitarios.
- Cuando el objeto de la valoración no cumpla los requerimientos mínimos establecidos en el Pliego de prescripciones técnicas (PPT).

- Cuando no se supere la puntuación mínima de 25 puntos en la valoración de los criterios susceptibles de juicio de valor (sin tener en cuenta la puntuación obtenida en el apartado de mejoras).
- Por la inexactitud, la falsedad, el incumplimiento o la omisión de cualquiera de los datos y manifestaciones que se incorporen a las declaraciones responsables. Una vez abierto el sobre o sobres en cuestión, la mesa podrá pedir la acreditación/certificación con el fin de verificar el cumplimiento de la declaración.

**ANEXO N.º 4**

.....  
.....

....., ..... de .....de .....

Señores/as:

El/La abajo firmante, ....., certifica:

- Que las escrituras solicitadas en el Pliego de cláusulas particulares reguladoras de esta licitación para acreditar la personalidad y la capacidad del licitador no han sido modificadas con respecto a las que tienen en su poder, presentadas a fecha de ....., con el fin de participar en el procedimiento .....
- Que la tarjeta del número de identificación fiscal es la que ustedes ya tienen en su poder, presentada a fecha de ....., con el fin de participar en el procedimiento .....
- Que los documentos acreditativos de mi representación como firmante de la proposición no han sido modificados ni revocados respecto de los que tienen en su poder, presentados a fecha de ....., con el fin de participar en el procedimiento ....

Y, en prueba de conformidad, se firma la presente, a ..... de ..... de .....

Firma

## ANEXO N.º 5A

### MODELO DE AVAL BANCARIO

*(Intervenido notarialmente de conformidad con el artículo 197.1 bis del Reglamento notarial, validado por la Asesoría Jurídica de Caja General de Depósitos, la Abogacía del Estado de la provincia o los órganos equivalentes del resto de las administraciones.)*

El banco ..... y, en su nombre y representación, ....., en calidad de ....., y según las facultades dimanadas de la escritura de poder otorgada ante el notario de ....., D. ...., con fecha de ....., número ..... de su protocolo, y que afirman encontrarse íntegramente subsistentes, se constituye en avalista fiador solidario de la empresa ....., con interés y beneficio de ....., y hasta la suma de euros (... % del importe del contrato), a efectos de garantizar el exacto cumplimiento, por parte de la empresa mencionada, de todas y cada una de las obligaciones concretadas en el correspondiente contrato de adjudicación de los servicios de “.....”.

El banco ..... presta el aval indicado con expresa y formal renuncia de los beneficios de excusión, división, orden y cualquier otro que pudiera en su caso ser de aplicación, y al efecto el banco declara que quiere obligarse y se obliga conjunta y solidariamente con la compañía ..... hasta la liquidación por ..... de los servicios antes mencionados y la finalización del plazo de garantía, a pagar con carácter incondicional y dentro, como máximo, de los ocho (8) días siguientes a ser requerido, la suma o sumas que, hasta la concurrencia de la cifra fiada de (... % del importe del contrato) euros se exprese en el requerimiento, renunciando el banco, expresa y solemnemente, a toda excepción o reserva en cuanto a la entrega de las cantidades que le fueran reclamadas cualquiera que fuera la causa o motivo en que estas pudieran fundamentarse y, aunque se manifestara oposición o reclamación por parte de ..... o de terceros, cualesquiera que estos fueran.

**ANEXO N.º 5.B**

**MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN PARA LA GARANTÍA DEFINITIVA**

*(Intervenido notarialmente de conformidad con el artículo 197.1 bis del Reglamento notarial, validado por la Asesoría Jurídica de Caja General de Depósitos, la Abogacía del Estado de la provincia o los órganos equivalentes del resto de las administraciones.)*

Certificado número .....

..... (en adelante, el asegurado), con domicilio en ....., calle ....., y con CIF ....., debidamente representado por el señor ....., con poderes suficientes para obligarlo en este acto, según resulta de .....

**ASEGURA**

A ....., NIF/CIF ....., en concepto de tomador del seguro, ante ....., en adelante, *asegurado*, hasta el importe de euros ..... (% del importe del contrato) ....., a efectos de garantizar el exacto cumplimiento por parte del asegurado de todas y cada una de las obligaciones que le resulten como consecuencia de la adjudicación de la ejecución de los servicios correspondientes a .....

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

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

El asegurador asume el compromiso de indemnizar al asegurado al primer requerimiento de ....., y a pagar con carácter incondicional y dentro, como máximo, de los ocho (8) días siguientes a ser requerido a hacer efectiva la suma o sumas que hasta la concurrencia de la cifra asegurada se exprese en el requerimiento.

El presente seguro de caución estará en vigor hasta la liquidación del contrato y la finalización del plazo de garantía.

En ....., el ..... de ..... de .....

Firma:  
Asegurador

**ANEXO N.º 6: DESGLOSE DEL PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN**

**Total presupuesto base de licitación: 3.325.987,80 € (SIN IVA)**

El presupuesto de licitación se desglosa en los siguientes conceptos:

- Importe por los servicios de implantación del sistema de centralita virtual o cloud contact center para B:SM (según requerimientos del pliego técnico): 30.000,00 euros
- Importe por evolutivos posteriores y otros servicios adicionales del sistema avanzado de telecomunicaciones y centralita virtual o cloud contact center a disponer para B:SM (según requerimientos del pliego técnico): 180.000,00 euros
- Importe por los medios necesarios para el uso del sistema de centralita virtual o cloud contact center por cada agente de BSM y del adjudicatario. Incluye licencias Connector CTI-CRM (máximo 110 agentes) (según requerimientos del pliego técnico): 237.600,00 euros
- Importe por los servicios de contact center (llamadas atendidas, tareas de back office, conversaciones tipo chat y contactos útiles en campaña de emisión de llamadas) para B:SM (según requerimientos del pliego técnico): 2.878.387,80 euros

A partir de estos datos de costes salariales, y teniendo en cuenta el resto de los costes directos e indirectos, los costes totales son los que se muestran a continuación:

<b>Costes directos</b>	<b>Importe</b>
Servicios de implantación del sistema de centralita virtual o cloud contact center (máximo)	30.000,00
Licencias de servicios de centralita virtual o cloud contact center	237.600,00
Costes salariales	2.488.660,73
<b>Total</b>	<b>2.756.260,73</b>

<b>Costes indirectos</b>	<b>Importe</b>
Gastos generales (13 %)	358.313,89
Asistencia administrativa y otras (3 %)	46.037,54
Beneficio industrial (6 %)	165.375,64
<b>Total</b>	<b>569.727,08</b>

<b>Total de presupuesto (costes directos + indirectos + beneficio industrial)</b>	<b>Importe</b>
100 %	3.325.987,80 €

Los costes salariales estimados se han calculado utilizando como referencia las tablas salariales del convenio contact center 2019 vigente:

Nivel	Salario anual 2019	Nivel	Recargo festivos especiales 2019	Nivel	Recargo festivos normales 2019	Nivel	Recargo domingo 2019
1	35.641,81						
2	32.300,13						
3	27.849,89						
4	23.399,65						
5	20.616,26						
6	17.585,63	6	97,26	6	45,86	6	15,79
7	16.788,10	7	92,83	7	43,80	7	15,09
8	15.950,67	8	88,20	8	41,59	8	14,34
9	15.392,41	9	85,10	9	40,12	9	13,83
10	14.555,00	10	80,48	10	37,96	10	13,08
11	13.916,97	11	76,92	11	36,29	11	12,51
12	13.709,63						

Plus de idioma 2019: 111,65.

Plus de nocturnidad 2019: 1,68.

Plus de transporte 2019: 5,59.

Para el cálculo estimado del coste salarial, se ha estimado que se requerirán:

- 1 persona de nivel 1 (jefe de proyecto)
- 3 personas de nivel 2 (coordinadores)
- 2 personas de nivel 3 (supervisores de Formación o Quality)
- 5 personas de nivel 4 (agentes con capacidad de back office)
- 15 personas de nivel 5 (teleoperadores)

**ANEXO N.º 7. LISTADO DE PERSONAL AL QUE SUBROGAR**

Fecha de alta S. S.	Categoría profesional	Código de contrato	Coste salario anual	Coste de empresa	Horas semanales	Centro de trabajo	Convenio colectivo	Fecha vencimiento contrato	ETT
30/10/2018	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	12.315,77 €	16.897,21 €	33	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	OBRA	NO
29/06/2009	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	14.767,26 €	20.029,31 €	39	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	INDEFINIDO	NO
18/02/2008	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	14.968,60 €	20.006,38 €	39	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	INDEFINIDO	NO
02/01/2002	COORDINADORA	43003477	16.415,63 €	19.808,58 €	34	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	INDEFINIDO	NO:
16/06/2020	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	13.062,18 €	20.298,63 €	35	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	OBRA	SÍ
10/07/2020	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	11.196,15 €	17.399,82 €	30	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	OBRA	SÍ
16/06/2020	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	13.062,18 €	20.298,63 €	35	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	OBRA	SÍ
30/07/2020	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	13.062,18 €	20.298,63 €	35	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	OBRA	SÍ
30/07/2020	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	13.062,18 €	20.298,63 €	35	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	OBRA	SÍ
02/10/2004	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	14.556,13 €	19.654,13 €	39	(AESP) BARCELONA	Convenio colectivo estatal del sector	INDEFINIDO	NO

						GLÒRIES	del contact center		
24/06/2008	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	14.575,79 €	19.842,31 €	39	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	INDEFINIDO	NO
17/08/2020	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	13.062,18 €	20.298,63 €	35	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	OBRA	SÍ
30/10/2018	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	15.121,11 €	20.941,84 €	37	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	OBRA	NO
05/06/2019	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	15.079,68 €	20.687,10 €	37	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	OBRA	NO
17/09/2001	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	15.392,41 €	21.156,85 €	39	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	INDEFINIDO	NO
10/11/1997	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	12.129,17 €	16.478,26 €	32,5	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	INDEFINIDO	NO
16/06/2020	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	13.062,18 €	20.298,63 €	35	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	OBRA	SÍ
16/06/2020	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	8.956,92 €	13.919,06 €	24	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	SUSTITUCIÓN IT	SÍ
10/10/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	14.664,17 €	21.347,94 €	39	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	INDEFINIDO	NO
03/12/2018	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	14.264,56 €	20.660,15 €	35	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	OBRA	NO
16/06/2020	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	7.464,10 €	11.599,21 €	20	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	OBRA	SÍ

30/07/2020	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	11.196,15 €	17.399,82 €	30	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	OBRA	SÍ
30/07/2020	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	11.196,15 €	17.399,82 €	30	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	OBRA	SÍ
08/02/2002	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	14.555,00 €	20.880,47 €	39	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	INDEFINIDO	NO
01/12/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	15.726,94 €	24.786,73 €	38,5	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	INDEFINIDO	NO
31/12/1998	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	14.837,48 €	20.269,04 €	39	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	INDEFINIDO	NO
06/08/2007	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	14.767,35 €	24.519,28 €	39	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	INDEFINIDO	NO
06/05/2009	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	14.798,32 €	25.786,40 €	39	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	INDEFINIDO	NO
13/07/2004	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	7.922,48 €	14.153,65 €	20	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	INDEFINIDO	NO
21/11/2017	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	9.330,13 €	12.391,84 €	25	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	INDEFINIDO	NO
18/12/2012	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	11.840,32 €	15.677,88 €	30	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	INDEFINIDO	NO
14/11/2016	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	43003477	13.062,18 €	17.366,49 €	35	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	INDEFINIDO	NO
16/02/2018	TELEOPERADOR	43003477	13.367,70 €	17.739,65 €	35	(AESP)	Convenio colectivo	INDEFINIDO	NO

	ESPECIALISTA					BARCELONA GLÒRIES	estatal del sector del contact center		
30/10/2018	COORDINADORA	43003477	17.738,93 €	23.624,04 €	39	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	OBRA	NO
23/07/2008	COORDINADOR	43003477	16.351,38 €	23.482,11 €	39	(AESP) BARCELONA GLÒRIES	Convenio colectivo estatal del sector del contact center	INDEFINIDO	NO