CONTRACTE RELATIU AL SERVEI D'ATENCIÓ DE CONSULTES ACADÈMIQUES, PÚBLIC I QUEIXESDE LA FUNDACIÓ PER A LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

EXPEDIENT HSE00004/2023

PROCEDIMENT OBERT
SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

PLEC DE CLÀUSULES PARTICULARS

Universitat Oberta de Catalunya

QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS

Els apartats d'aquest quadre completen la informació de les clàusules contractuals que consten més endavant.

A OBJECTE DEL CONTRACTE (I)

Títol: Servei d'atenció de consultes acadèmiques, públic i queixes de la Universitat Oberta de Catalunya
Número d'expedient: HSE00004/2023

B OBJECTE DEL CONTRACTE (II)

Data de publicació de l'anunci al Perfil del contractant: 15 de maig de 2023

Codi CPV: 79342320-2 - Serveis d'atenció al client
Objecte dividit en Lots:

☒No **Motiu**: El servei es focalitza en l'atenció de consultes acadèmiques o peticions que arribin a través del formulari al públic o el canal específic d'atenció de queixes. La necessitat d'oferir una atenció integral, independentment del canal i la tipologia de les peticions fan necessari, tant per motius d'eficiència com de garantia de la qualitat que el servei sigui prestat íntegrament per un mateix proveïdor.

C NECESSITATS A SATISFER I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la prestació del servei d'atenció de consultes acadèmiques, servei d'atenció públic i servei d'atenció de queixes com a front office de la UOC. Aquests serveis estan disponibles per a les persones les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, atenent els dubtes i peticions que puguin arribar a través dels diferents canals de contacte habilitats, en l'horari indicat i els termes previstos al Plec de Prescripcions Tècniques.

Addicionalment, s'ha justificat en l'expedient la insuficiència de mitjans propis per a la realització satisfactòria de l'objecte del Contracte.

D VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

Valor estimat del Contracte: Tres milions vuit-cents setanta-nou mil cinc-cents trenta-sis euros amb quaranta céntims euros (3.879.536,40 €), IVA exclòs.

Concepte	Import (IVA Exclòs)
Pressupost base licitació (PBL)	731.988,00 €
Import 1a pròrroga	731.988,00 €
Import 2a pròrroga	731.988,00 €
Import 3a pròrroga	731.988,00 €
Import 4a pròrroga	731.988,00 €
Increment 10% unitaris	73.198,80 €
Import modificacions	146.397,60 €
TOTAL	**3.879.536,40 €**

Mètode aplicat per al seu càlcul: El mètode aplicat pel càlcul ha estat considerar el volum de peticions rebudes mensualment pel servei durant l'any 2021 i considerant un possible marge d'increment del 20%. Les dades es troben reflectides al plec de prescripcions tècniques (PPT) i a partir d'aquestes s'ha aplicat el respectiu preu unitari segons els barems establerts. No s'ha considerat en aquest escenari la inclusió de l'automatització, que en cas que s'apliqués implicaria una reducció de la despesa. Els preus unitaris

s'han establert a partir dels ratis de productivitat que es consideren òptims pel servei i considerant un preu hora promig per un servei d'aquestes característiques actualment. Al mateix temps s'ha contrastat aquests preus unitaris amb d'altres plecs de característiques similars i amb un model de preus unitaris per petició equiparable. També s'estableix un increment del 10% del preu del contracte per l'establiment de preus unitaris en mèrits de l'article 309.1 de la LCSP. Els imports previstos en base a l'article 309.1 LCSP es consumiran en qualsevol de les anualitats del contracte, i en cas que durant la correcta execució del mateix es produeixi una variació en el número d'unitats realment executades sobre les previstes en el contracte.

Per a calcular el Valor Estimat del Contracte:
☒ S'hi inclouen 146.397,60 € com a import destinat a modificacions contractuals.

L'import destinat a la modificació contractual correspon a un increment del 20% del PBL. Aquest import destinat a modificacions seria d'aplicació en cas que els volums estimats de peticions establerts al plec de prescripcions tècniques superin els volums previstos en el pressupost, considerant el 20% addicional de marge ja contemplat en el seu càlcul, tal i com es preveu a l'apartat AD d'aquest Quadre resum.

E PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ, PREUS I FACTURACIÓ

Pressupost base de licitació: Vuit-cents vuitanta-cinc mil set-cents cinc euros amb quaranta-vuit cèntims (885.705,48 €), IVA inclòs.

Import màxim del servei: 885.705, 48 euros

- 731.988,00 euros, corresponen al pressupost net

- 153.717,48 euros, en concepte d'Impost sobre el Valor afegit (IVA) al tipus del 21%

La xifra indicada és l'estimació màxima de despesa, xifra que es configura com a pressupost de licitació, i que és la xifra de volum de despesa que no podrà ser superada en el marc del contracte, sns perjudici de les modificacions que es puguin acordar, o del marge del 10% citat.

El preu final serà el resultat d'aplicar els preus unitaris o percentatges de descompte oferts per l'adjudicatari als serveis efectivament realitzats.

L'entitat contractant no està obligada a consumir la totalitat ni una part del pressupost de licitació, atès que el grau d'execució del pressupost dependrà del volum de necessitats de servei. Aquesta manca d'obligació d'esgotar el pressupost comporta que l'adjudicatari no tindrà dret a percebre cap tipus d'indemnització o compensació en cas de no assolir un mínim de volum de negoci.

En la determinació d'aquest pressupost, que s'ha elaborat de forma que sigui adequat al preu de mercat, s'han tingut en compte els costos directes i indirectes i les despeses indicades a l'article 100 de la LCSP, així com les despeses salarials estimades aplicables, segons el següent desglossament:

PBL	%	IMPORT SENSE IVA	IVA 21%	IMPORT AMB IVA
COSTOS DIRECTES (MOD, MAT, etc)	66,55%	487.151,19 €	102.301,75 €	589.452,94 €
COSTOS ESTRUCTURA	28,90%	211.531,36 €	44.421,58 €	255.952,94 €
BENEFICI INDUSTRIAL	4,55%	33.305,45 €	6.994,15 €	40.299,60 €

La font utilitzada per aquest desglossament és el Banc d'Espanya: https://www.bde.es/bde/es/areas/cenbal

Sistema de determinació del preu:
☒Preus unitaris:
☒Sí. Preus unitaris màxims aplicables:

Segons el volum total de peticions entrades durant el mes natural, s'aplicarà el preu unitari establert segons aquesta taula de barems (els barems no s'aplicaran per trams, sinó en funció del volum total mensual):

Barems mensuals volums peticions	Preu/petició	IVA	Preu/petició amb IVA
De 1 a 20.000 peticions	2,45 €	0,51 €	2,96 €
De 20.001 a 30.000 peticions	2,33 €	0,49 €	2,82 €
De 30.001 a 40.000 peticions	2,23 €	0,47 €	2,70 €
Més de 40.001 peticions	2,18 €	0,46 €	2,64 €

A les peticions que es resolen amb sistemes d'automatització se'ls hi aplica els preus unitaris següents i no els de la taula anterior. Aquestes peticions automatitzades en tot cas es tenen en compte per calcular el volum total de peticions mensuals de cara a aplicar els barems definits a la taula anterior.

En funció % peticions automatitzades mensualment	Preu/petició	IVA	Preu/petició amb IVA
Fins a un 5% de peticions automatitzades	0,50 €	0,11 €	0,61 €
Fins a un 10% de peticions automatitzades	0,47 €	0,10 €	0,57 €
Fins a un 15% de peticions automatitzades	0,45 €	0,09 €	0,54 €
Més d'un 20% de peticions automatitzades	0,42 €	0,09 €	0,51 €

Facturació:
Facturació mensual pels preus unitaris aplicables.

F DURADA DEL CONTRACTE I PRÒRROGUES

Durada: Un (1) any, comptats a partir de la data de formalització. En qualsevol cas, la data d'inici no serà anterior al 25 d'octubre de 2023

Possibilitat de pròrrogues:
☒Sí

Termini de la pròrroga: 12 mesos

Número màxim de pròrrogues: 4

Durada màxima del Contracte, pròrrogues incloses: Cinc (5) anys

Termini per a efectuar el preavís per a prorrogar el Contracte: Tres (3) mesos d'antelació a la finalització del termini del contracte.

G TRAMITACIÓ DE L'EXPEDIENT

Forma de tramitació de l'expedient de contractació:
☒Ordinària

H VARIANTS

Admissió de variants:
☒No

I MITJANS DE COMUNICACIÓ

Mitjans de comunicació i notificacions: Compareixença electrònica.

Correu electrònic de contacte: contractacio@uoc.edu

J UNITAT ENCARREGADA DEL SEGUIMENT I EXECUCIÓ DEL CONTRACTE I RESPONSABLE DEL CONTRACTE

Unitat encarregada del seguiment i execució del Contracte:
Digitalització de processos acadèmics

Responsable del Contracte:
Antonio Oriol Manzanares Balsells Director del grup operatiu de Digitalització de processos acadèmics.

Facultats atribuïdes:

a) Supervisar el compliment per part del contractista de totes les obligacions i condicions contractuals.

b) Coordinar els diferents agents implicats en el Contracte en el cas que aquesta funció específica no correspongués a altres persones.

c) Adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per a la correcta realització de la prestació pactada.

d) Informar del nivell de satisfacció de l'execució del Contracte. A banda de totes aquelles altres informacions i informes que el responsable del Contracte consideri procedents, aquest emetrà un informe d'avaluació final de contractació que farà referència als diferents aspectes de l'execució del Contracte.

e) Emetre l'informe que preveu l'article 195 LCSP, en el qual el responsable ha de determinar si el retard en l'execució del Contracte ha estat produït per motius imputables o no al contractista.

f) Formular la proposta a l'òrgan de contractació sobre penalitats a imposar al contractista.

K MESA DE CONTRACTACIÓ

Mesa de Contractació:
☒Sí, amb la següent composició:

President: Alexandre Hernández Ossó, Director Grup Operatiu Jurídic-Contractual, o persona que el/la substitueixi.
Secretari: Jordi Vidiella Curto, advocat del Grup Operatiu Jurídic-Contractual o persona que el/la substitueixi.
Vocal 1: Cristina Lòpez Camacho, Responsable tècnic/a de l'àrea de Serveis Acadèmics, o persona que el/la substitueixi.
Vocal 2: Bàrbara Serna Gimeno, Tècnic especialista en contractació del Grup Operatiu Jurídic Contractual, o persona que el/la substitueixi.

L INFORMACIÓ ADDICIONAL I CONSULTES

Adreça web del Perfil del contractant:
https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&idCap=1079508

Sol·licituds d'informació addicional: les empreses licitadores tenen a la seva disposició la bústia **contractacio@uoc.edu** on poden formular les consultes i els dubtes que puguin sorgir durant l'elaboració de la seva proposta. Per a facilitar la identificació del procediment objecte de la consulta, en l'assumpte del missatge electrònic ha de constar el número de l'expedient de referència **EXPEDIENT HSE00004/2023**. La UOC recollirà tots els dubtes i consultes formulats a la bústia esmentada segons el procediment descrit en el paràgraf anterior i publicarà, al *Perfil del contractant* de l'entitat, la informació addicional i els aclariments sol·licitats per les empreses licitadores.

Data màxima per a sol·licitar informació addicional i plantejar consultes i dubtes: dimecres, 21 de juny de 2023 Posteriorment, la UOC no atendrà consultes addicionals.

Es proporcionarà la informació addicional sol·licitada com a molt tard sis (6) dies abans de la finalització del termini de presentació d'ofertes.

Els aclariments: tindran caràcter vinculant i es publicaran en el perfil del contractant.

Visita recomanada a les instal·lacions:
☒No

M	CONDICIONS ESPECIALS DE COMPATIBILITAT

Han participat empreses en l'elaboració de les especificacions tècniques o dels documents preparatoris del Contracte o dites empreses han assessorat a l'òrgan de contractació?

☒No

N	DURADA MÀXIMA DEL PROCEDIMENT

Les ofertes es mantindran des del dia següent en què són obertes fins a: Quatre (4) mesos.

O	SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA

Els licitadors hauran de manifestar, mitjançant el DEUC a presentar mitjançant el Sobre número 1 de la seva oferta, el compliment dels requisits de solvència referits a continuació. L'acreditació del seu compliment resultarà preceptiva per aquell licitador que sigui proposat adjudicatari.

Requisits específics de solvència econòmica i financera (alternatius):

☒ **Aportació de comptes anuals del licitador del millor exercici dins dels tres (3) últims disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i de presentació de les ofertes que acrediti un volum de negoci durant l'any de major execució igual o superior a**: 731.988,00 euros.

☒ **Aportació de resguard de tenir constituïda assegurança de responsabilitat per riscos professionals per valor mínim de** 731.988,00 euros.

Així mateix, el proposat com adjudicatari haurà d'aportar document de compromís vinculant de subscripció, pròrroga o renovació de l'assegurança, en aquells casos en què procedeixi.

En cas que l'empresa licitadora recorri a les capacitats d'altres entitats en allò relatiu als criteris relatius a la solvència econòmica i financera:
☒S'exigirà responsabilitat solidària entre l'empresa licitadora i les entitats a les quals recorri.

P	SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL

Els licitadors hauran de manifestar, mitjançant el DEUC a presentar mitjançant el Sobre número 1 de la seva oferta, el compliment dels requisits de solvència referits a continuació. L'acreditació del seu compliment resultarà preceptiva per aquell licitador que sigui proposat adjudicatari.

Requisits específics de solvència tècnica o professional:

☒ **Relació dels principals serveis o treballs realitzats**: Acreditació d'haver fet un mínim de 3 treballs previs desenvolupats en els darrers 3 anys en prestacions iguals o similars a l'objecte contractual. Als efectes de determinar si els treballs són iguals o similars a l'objecte contractual, s'atendrà a als tres primers dígits del codi CPV, així com a la vinculació material amb l'objecte del contracte. S'ha d'acreditar mitjançant la documentació següent:

> Aquests treballs s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent si el destinatari és una entitat del sector públic o, quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest. A falta de certificats, es podran acreditar mitjançant una declaració responsable de l'empresari, que haurà d'anar acompanyada dels documents obrants en poder del mateix que acreditin la realització de la prestació.

☒ **Acreditació que l'empresa compta, per a executar el Contracte, amb els següents perfils de personal o nombre d'efectius d'un perfil determinat o experiència, en les condicions següents i aportant el document o documents indicats**:

- **Perfil de Cap de Servei:** un/a professional (1) amb experiència en serveis similars que hagi ocupat càrrec de responsabilitat global del servei en serveis similars desenvolupats els darrers tres anys.

- **Perfil de Coordinador:** un/a professional (1) amb experiència en serveis similars com a gestor o com a coordinador, amb capacitació o experiència en gestió d'indicadors de control de la qualitat en serveis similars desenvolupats els darrers tres anys.

- **Perfil de Gestor/Agent**: equip d'un mínim de dos (2) professionals amb experiència en gestió i atenció al client en serveis similars desenvolupats els darrers tres anys.

La solvència professional caldrà que s'acrediti mitjançant la presentació dels Curriculum Vitae corresponents.

☒ **Acreditació que l'empresa compta, per a executar el Contracte, amb perfils de gestor/agent amb un coneixement gramatical i ortogràfic de català, castellà i anglès, parlat i escrit, equivalent com a mínim als següents nivells del Marc europeu comú de referència per a les llengües:**

- Català C2.
- Anglès C1.

El coneixement d'idiomes de català, castellà i anglès caldrà que s'acrediti en els Curriculum Vitae, i s'aportin els certificats o titulacions de nivell corresponents segons el MCER. A manca dels certificats acreditatius, podrà acreditar-se aquest criteri mitjançant la declaració responsable de l'empresari conforme el seu personal pot desenvolupar-se en el nivell requerit

☒ **Declaració indicant l'equip tècnic i programari del què es disposarà per a l'execució dels serveis, a la qual s'adjuntarà la documentació pertinent quan li sigui requerit pels serveis dependents de l'òrgan de contractació:**

● Connexió/sortida a Internet a través de com a mínim dos proveïdors diferents.
● Dispositius de Sistemes Alimentació Ininterrompuda (SAI).
● Ample de banda de com a mínim 30 megues de baixada i 10 megues de pujada per punt de treball.
● Dispositiu de gestió d'ampli de banda.
● Sortida de trucades a través de varis primaris associats a diferents proveïdors.
● Possibilitat de deixar les trucades sortints en espera o poder-les transferir internament.
● Sistema de gravació i reproducció de les trucades amb una plataforma que permeti accedir a les gravacions en àudio per part pels responsables de la UOC de cara a dur a terme el seguiment de la qualitat. La conservació de les gravacions s'estableix en un any.
● Catalogació de les trucades en base a un arbre de tipologies de diferents nivells i fàcilment personalitzable.
● Sistemes de marcació automàtica.
● Disposar de sistemes de reporting i explotació de dades de les trucades emeses.
● El telèfon emissor de les trucades ha de ser un únic utilitzat tan sols per aquest servei.
● Es requereix de locucions personalitzables per les trucades que puguin arribar al telèfon emissor.

Q	CLASSIFICACIÓ EMPRESARIAL (POTESTATIVA) I HABILITACIÓ EMPRESARIAL O PROFESSIONAL

Acreditació de la solvència mitjançant classificació empresarial:
☒ El Contracte no està inclòs en la classificació de cap grup o subgrup vigents

Habilitació empresarial o professional per a la realització del contracte
☒No

R	COMPROMÍS D'ADSCRIURE O DESTINAR A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE ELS MITJANS PERSONALS O MATERIALS SUFICIENTS I CERTIFICATS ACREDITATIUS DEL COMPLIMENT DE

	LES NORMES DE GARANTIA DE LA QUALITAT I/O DE GESTIÓ MEDIAMBIENTAL

Compromís d'adscriure o destinar a l'execució del Contracte els mitjans personals o materials suficients.
☒Sí. En concret: El personal necessari (Cap de servei, coordinardors/es i agent/gestors) per a l'atenció de les peticions arribades al servei d'acord amb els acords de nivell de servei establerts. A més, cal disposar de tot el maquinari i programari necessari per a la realització de trucades sortints i connexió a internet per a l'accés a totes les aplicacions i fonts d'informació necessàries per a la gestió del servei, tal com es detalla en el PPT.

Certificats acreditatius del compliment de les normes de garantia de la qualitat i/o de gestió mediambiental:
☒Sí. En concret:

- ISO 27001 Sistema de gestió de la qualitat o equivalent per l'acompliment de les garanties de seguretat de la informació establertes per l'oficina de seguretat de la UOC.

  Aquesta certificació fa referència a la gestió de la seguretat de la informació, d'imprescidible compliment, tenint en compte que és necessari garantir la seguretat de les dades dels estudiants i interessats quines consultes siguin gestionades per part del proveïdor del servei.

  En tant que en resulta preceptiu l'assegurament i la minimització de qualsevol risc de fuga, així com qualsevol risc que comprometi l'incompliment legal amb la normativa de protecció de dades i un eventual problema de seguretat, aquest es redueix si el proveïdor compta amb la referida certificació, en tant que haurà implementat mesures en aquest sentit, considerades crítiques en el marc de l'objecte del contracte.

S	**DATA MÀXIMA DE PRESENTACIÓ D'OFERTES**

Data màxima de presentació d'ofertes:
divendres, 30 de juny de 2023, a les 23.59h

T	**INSTRUCCIONS DE PRESENTACIÓ DE LES OFERTES**

Presentació d'ofertes mitjançant sobre digital:
☒Sí

A través de: https://contractaciopublica.gencat.cat

Formats electrònics admissibles: PDF

Instruccions de presentació:

Les ofertes s'han de presentar en els sobres següents:
☒Sobre 1: Documentació administrativa
☒Sobre 2: Proposta avaluable mitjançant judicis de valor
☒Sobre 3: Proposta avaluable automàticament mitjançant fórmules

Incloure en el Sobre 1 (Documentació administrativa) informació rellevant relativa als Sobres 2 (Proposició avaluable mitjançant judicis de valor) i/o 3 (Proposició avaluable mitjançant fórmules) o incloure informació rellevant respecte de les proposicions avaluables mitjançant judicis de valor i de les propostes avaluables mitjançant fórmules en un Sobre diferent del que pertoqui comportarà una infracció del caràcter secret de l'oferta i, per tant, l'exclusió del licitador.

Els licitadors han d'estar registrats en el Registre de Licitadors de la Generalitat de Catalunya o en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado en la data de finalització del termini per a presentar ofertes:

☒NO. **Motiu:** N/A en tant que es tracta d'un procediment obert ordinari.

U	**GARANTIA PROVISIONAL**

Garantia provisional:
☒No cal constituir prèviament una garantia provisional per a presentar una proposició en el present procediment.

V CONTINGUT DEL SOBRE 2 (RELATIU A LA PROPOSTA AVALUABLE MITJANÇANT JUDICIS DE VALOR)

☒ Hi ha Sobre 2.

Contingut del Sobre 2:

TOTAL DE PUNTS que s'adjudiquen mitjançant els criteris d'adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant un judici de valor	40 Punts
1. Resum executiu	**0 punts**
2. Equip de treball i horari	**6 punts**
2.1. Equip de treball proposat	4 punts
2.2. Distribució horària	2 punts
3. Metodologia de treball	**10 punts**
3.1. Gestió diària del servei	4 punts
3.2. Gestió de les puntes de treball	3 punts
3.3. Gestió emissió de trucades	2 punts
3.4. Proposta automatització del servei	1 punt
4. Pla d'adquisició	**5 punts**
4.1 Pla de formació inicial	3 punts
4.2. Pla de formació continuada	2 punts
5. Pla de transició del servei	**2 punts**
6. Pla de devolució del servei	**2 punts**
7. Control i seguiment de l'activitat	**10 punts**
7.1. Proposta d'informes de seguiment i control de la quantitatiu de l'activitat	5 punts
7.2. Proposta d'informes de seguiment i control de la qualitat de l'activitat.	5 punts
8. Infraestructura tècnica aportada	**5 punts**
Total	40 punts

Extensió màxima del contingut?
SÍ ☒ Número màxim de pàgines: 45 pàgines (índex, portada, separadors, annexos i contraportades no incloses en aquest límit), , lletra Arial, dimensió 10 punts, interlineat simple, (en cas que el licitador sigui una unió temporal d'empreses, hauran de signar els representants de totes les empreses que la composen).

La proposta ha de seguir l'estructura de contingut relacionat anteriorment. En cas que el número de pàgines de la proposta excedeixi el límit màxim anteriorment indicats, únicament seran objecte de valoració dit número màxim de pàgines, a comptar des de l'inici del document.

W CONTINGUT DEL SOBRE 3 (RELATIU A LA PROPOSTA AVALUABLE MITJANÇANT FÓRMULES)

Contingut del Sobre 3:

- Oferta econòmica, d'acord amb el model previst a l'Annex número 1 d'aquest Plec, en el qual s'ha de substituir el requadre en blanc per la següent taula:

Barems mensuals volums peticions	**Preu/petició**	**IVA**	**Preu/petició amb IVA**
De 1 a 20.000 peticions	__ €	__ €	__ €
De 20.001 a 30.000 peticions	__ €	__ €	__ €
De 30.001 a 40.000 peticions	__ €	__ €	__ €

Més de 40.001 peticions	__ €	__ €	__ €

En funció % peticions automatitzades mensualment	Preu/petició	IVA	Preu/petició amb IVA
Fins a un 5% de peticions automatitzades	__ €	__ €	__ €
Fins a un 10% de peticions automatitzades	__ €	__ €	__ €
Fins a un 15% de peticions automatitzades	__ €	__ €	__ €
Més d'un 20% de peticions automatitzades	__ €	__ €	__ €

X CRITERIS D'ADJUDICACIÓ EL VALOR DELS QUALS ES DETERMINA MITJANÇANT UN JUDICI DE VALOR I APLICACIÓ

☒ Criteris d'adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant un judici de valor:

TOTAL DE PUNTS que s'adjudiquen mitjançant els criteris d'adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant un judici de valor	**40 Punts**
Criteris i subcriteris	Distribució de la puntuació
1. Resum executiu	**0 punts**
2. Equip de treball i horari	**6 punts**
2.1. Equip de treball proposat	4 punts
2.2. Distribució horària	2 punts
3. Metodologia de treball	**10 punts**
3.1. Gestió diària del servei	4 punts
3.2. Gestió de les puntes de treball	3 punts
3.3. Gestió emissió de trucades	2 punts
3.4. Proposta automatització del servei	1 punt
4. Pla d'adquisició	**5 punts**
4.1 Pla de formació inicial	3 punts
4.2. Pla de formació continuada	2 punts
5. Pla de transició del servei	**2 punts**
6. Pla de devolució del servei	**2 punts**
7. Control i seguiment de l'activitat	**10 punts**
7.1. Proposta d'informes de seguiment i control de la quantitatiu de l'activitat	5 punts
7.2. Proposta d'informes de seguiment i control de la qualitat de l'activitat.	5 punts
8. Infraestructura tècnica aportada	**5 punts**

Veure detall dels criteris que s'han d'aplicar al contingut del SOBRE 2 (criteris subjectius) a l'annex 13.

Puntuació mínima a obtenir perquè s'avaluï l'oferta avaluable mitjançant l'aplicació de fórmules:
☒Sí. En concret: 20 punts

L'aplicació dels criteris d'adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant judicis de valor correspondrà a:
☒La Mesa de Contractació, per tenir una ponderació inferior als criteris d'adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant l'aplicació de fórmules.

L'obertura del Sobre núm. 2 es durà a terme en acte públic:
☒No, atès que la tramitació electrònica garanteix la integritat i el secret de la proposició tècnica.

Y	CRITERIS D'ADJUDICACIÓ EL VALOR DELS QUALS ES DETERMINA MITJANÇANT L'APLICACIÓ DE FÓRMULES

TOTAL DE PUNTS que s'adjudiquen mitjançant els criteris d'adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant l'aplicació de fórmules	**60 Punts**
Criteris i subcriteris	**Distribució de la puntuació**
Oferta Econòmica pels Barems mensuals volums peticions	
Barem de 1 a 20.000 peticions	20 punts
Barem de 20.001 a 30.000 peticions	10 punts
Barem de 30.001 a 40.000 peticions	10 punts
Barem de més de 40.001 peticions	10 punts
Oferta Economia En funció % peticions automatitzades mensualment	
Fins a un 5% de peticions automatitzades	5 punts
Fins a un 10% de peticions automatitzades	3 punts
Fins a un 15% de peticions automatitzades	1 punt
Més d'un 20% de peticions automatitzades	1 punt

Per tal d'assignar la puntuació a cadascun dels conceptes, s'aplicarà la següent fórmula:

$$Puntuació = P \text{ x } \frac{\text{Oferta més econòmica (€)}}{\text{Oferta a valorar (€)}}$$

Es tracta, doncs, de l'aplicació de la fórmula proporcional inversa que atribueix una puntuació superior a l'oferta més econòmica i una d'inferior a l'oferta menys avantatjosa econòmicament, guardant l'adequada proporció en l'atribució de punts a les ofertes intermèdies.

L'obertura del Sobre núm. 3 es durà a terme en acte públic:
☒No, atès que la tramitació electrònica garanteix la integritat i el secret de la proposició avaluable mitjançant l'aplicació de fórmules

Z	CRITERIS DE DESEMPAT I CRITERIS PER A DECLARAR QUE UNA OFERTA CONTÉ VALORS ANORMALS O DESPROPORCIONATS

Criteris de desempat:
☒S'apliquen els criteris de desempat previstos a l'article 147.2 de la LCSP.

Criteri per a declarar que una oferta conté valors anormals o desproporcionats

La determinació de les ofertes que presentin uns valors anormals o temeraris s'ha de dur a terme en funció dels límits i els paràmetres objectius establerts a continuació:

a.- Si concorre una empresa licitadora, es considera que l'oferta és anormal si compleix els dos criteris següents:
1.-Que l'oferta econòmica sigui un 25% més baixa que el pressupost de licitació.
2.-Que la puntuació que li correspongui en la resta de criteris d'adjudicació diferents del preu sigui superior al 80% de la puntuació màxima assolible amb aquests criteris.

b.-Si concorren dues empreses licitadores, es considera oferta anormal la que compleixi el criteri següent:
1.-Que la puntuació total que li correspongui en la suma de punts de tots els criteris d'adjudicació sigui superior en més d'un 20% a la puntuació total més baixa.

c.-Si concorren tres o més empreses licitadores, es considera oferta anormal la que compleixi un dels dos criteris següents:
1.-Quan no hi ha cap puntuació per sota del 90% de la mitjana aritmètica de totes les puntuacions:
- Que la puntuació de la oferta sigui superior en més d'un 10% a la mitjana aritmètica de totes les puntuacions.

2.- Quan hi ha puntuacions per sota del 90% de la mitjana aritmètica de totes les puntuacions:

- Que, un cop excloses les puntuacions inferiors al 90% de la mitjana aritmètica de totes les puntuacions, la puntuació de la oferta sigui superior en més d'un 10% a la mitjana aritmètica de les puntuacions que no han estat excloses.

☒ Tenint en compte que l'import global del pressupost d'aquest contracte es constitueix a partir d'una demanda temporal estimada i de diversos preus unitaris aplicables a cada prestació o tasca integrant del contracte, el valor de l'oferta d'una empresa, als efectes de l'apreciació de valors anormals o desproporcionats, es calcularà mitjançant la suma dels preus unitaris multiplicats per les ponderacions relatives atribuïdes a cadascun dels preus unitaris en l'Apartat Y anterior. Al resultat de la suma se li aplicaran els límits anteriorment referits. Addicionalment, la referència a "pressupost de licitació" s'haurà d'entendre substituïda per la suma dels preus unitaris màxims multiplicats per les ponderacions relatives atribuïdes a cadascun dels preus unitaris.

En cas que alguna de les ofertes incorri en algun valor anormal o desproporcionat en atenció als criteris esmentats, se seguirà el procediment previst a l'article 149 de la LCSP.

AA GARANTIA DEFINITIVA

Garantia definitiva:

☒Sí

Import: 5% del preu final ofert per l'adjudicatari, IVA exclòs. Si el preu del Contracte es formula en funció de preus unitaris, l'import es fixa atenent al Pressupost Base de Licitació, IVA exclòs. En cas que el preu del Contracte estigui configurat per un preu a tant alçat i per un pressupost màxim a esgotar en funció dels preus untaris oferts, l'import de la garantia definitiva es correspondrà amb el 5% de la suma del preu a tant alçat ofert per l'adjudicatari i del pressupost a esgotar en funció dels preus untaris oferts.

Garantia complementària:

☒No

La garantia es podrà **dipositar en metàl·lic directament davant la UOC**?

☒NO

La garantia es podrà **constituir mitjançant retenció del preu**?

☒SÍ, en els següents termes: la retenció s'efectuarà sobre l'import de la primera factura o, en cas de no ascendir a la quantia suficient per a cobrir la totalitat de l'import de la garantia definitiva, sobre l'import de les successives factures fins a cobrir la totalitat de l'esmentada garantia. A aquests efectes, el proposat com adjudicatari haurà de presentar una sol·licitud seguint el model annexat al present Plec.

La garantia es mantindrà constituïda fins al termini que s'indica a continuació i es retornarà llavors, un cop s'hagi comprovat que no hi ha responsabilitats o vicis imputables al contractista i que s'hagin de cobrir amb aquesta garantia. **Termini de garantia**: quatre (4) mesos després del venciment del contracte.

AB COMPENSACIÓ EN CAS DE DESISTIMENT DEL PROCEDIMENT DE LICITACIÓ O EN CAS DE DECISIÓ DE NO ADJUDICAR O CELEBRAR EL CONTRACTE

En cas que s'acordi el desistiment del procediment de licitació o es decideixi no adjudicar o celebrar el Contracte de conformitat amb allò establert a l'article 152 de la LCSP, es compensarà als licitadors per les despeses efectivament incorregudes, prèvia sol·licitud, fins a un límit de 1.500 euros.

AC CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ I CONDICIONS ESPECIALS RELATIVES A ASSEGURANCES DE RESPONSABILITAT CIVIL

Condicions especials d'execució addicionals:

-<u>De caràcter social (i)</u>: manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el Contracte durant tot el període contractual. L'empresa contractista ha de mantenir, durant la vigència del Contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del Contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació.

El responsable del Contracte podrà requerir a l'empresa contractista que declari formalment que ha complert l'obligació. Així mateix, el responsable del Contracte o l'òrgan de contractació podran requerir als òrgans de representació de les persones treballadores que informin al respecte.

-<u>De caràcter social (ii)</u>: L'empresa contractista, en l'elaboració i presentació de l'objecte del Contracte, ha d'incorporar la perspectiva de gènere i evitar els elements de discriminació sexista en l'ús del llenguatge. Així mateix, s'ha d'obligar al compliment de les clàusules 28 i 34 del present Plec.

-<u>En matèria de protecció de dades</u>: complir les obligacions establertes a la normativa estatal i de la Unió Europea respecte al tractament de dades de caràcter personal, en tot moment de la duració del Contracte, atenent a la normativa en vigor en cada moment, i complir aquelles previstes a la clàusula 38 i a l'Annex número 11 del present Plec. Aquesta condició especial d'execució té el caràcter d'obligació contractual essencial als efectes d'allò disposat a l'article 211 de la LCSP.

De conformitat amb l'article 202.4 de la LCSP, totes les condicions d'execució seran igualment exigides a tots els subcontractistes que, en el seu cas, participin de l'execució del Contracte.

Condicions especials relatives a assegurances de responsabilitat civil:
☒ Sí. Es requereix al contractista que disposi o, en el seu cas, es comprometi a contractar una assegurança de responsabilitat civil pel valor i amb el sublímit mínim per sinistre/víctima que s'indica a continuació:

Import mínim de la pòlissa: 731.988 euros.

AD	CAUSES DE MODIFICACIÓ ADDICIONALS A LES PREVISTES A L'ARTICLE 205 DE LA LCSP

Causes de modificació contractuals:
☒Sí es preveuen causes de modificació diferents a les previstes a l'article 205 de la LCSP.

- Es preveu com a causa de modificació que es superin els volums estimats de peticions establerts al plec de prescripcions tècniques que s'han utlitzat per calcular el pressupost de licitació.

Tenint en compte que el preu s'ha determinat mitjançant preus unitaris, no es consideraran modificacions les variacions que durant la correcta execució de la prestació es produeixin exclusivament en el número d'unitats realment executades sobre les previstes en el contracte, que podran recollir-se en la liquidació, sempre que aquestes variacions no representin un increment de la despesa superior al 10% de l'import inicial del contracte (article 309.1 de la Llei de Contractes del Sector Públic).

AE	PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS, SUBROGACIÓ LABORAL I PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

Presència física de personal del contractista i coordinació d'activitats:
El Contracte requereix la presència física de personal del contractista a instal·lacions de la UOC?:
☒ NO. ☐ SÍ.

Les prestacions contractuals requeriran la coordinació d'activitats empresarials entre la UOC i el contractista?
☒ NO. ☐ SÍ.

Subrogació laboral:
D'acord a l'establert a l'apartat AK de la present clàusula.

Encarregat del tractament de dades de caràcter personal:
El contractista és encarregat de tractament de dades LOPDGDD:
☐ NO. ☒ SÍ.
En cas que sigui encarregat del tractament: Veure annex relatiu a les mesures de seguretat.

Comunicació de dades de caràcter personal:
L'execució del Contracte requereix la comunicació de dades per part de l'entitat contractant:
☒ NO. ☐ SÍ.
L'execució del Contracte requereix la comunicació de dades per part de l'entitat contractista:
☒ NO. ☐ SÍ.

AF	INFRACCIONS I PENALITATS

Base sobre la qual s'apliquen les sancions: Import mensual facturat.

Penalitats:
Molt greus: fins al 10 %
Greus: fins al 5%
Lleus: fins al 2%

Infraccions específiques addicionals:
☒ Sí:

-☒Incompliment de les condicions especials d'execució: **molt greu**
-☒Incompliment del compromís d'adscriure o dedicar els mitjans personals i/o materials suficients: **molt greu**
-☒Incompliment dels criteris d'adjudicació de les ofertes: **greu**
- ☒ Descripció de faltes addicionals:

Penalitats per incompliment dels Acords de nivell de servei (ANS):

L'incompliment per part de l'adjudicatari dels acords de nivell de servei pot implicar una penalització en el % de facturació de cada convocatòria segons les causes i els graus d'incompliments detallats a l'apartat 1.11 Condicions d'execució: acords de nivell de servei (ANS) i penalitzacions del Plec de Prescripcions Tècniques.

L'import de les penalitzacions eventualment s'ha de calcular aplicant aquesta fórmula:

Grau d'incompliment = Total de gestions penalitzades * Pes ANS / Nombre de gestions * 100

Per als incompliments relatius ANS, són d'aplicació les penalitzacions fixades a la present taula:

Total de grau d'incompliment	% penalització sobre la facturació mensual
De 2 a 6	2
De 6 a 10	4
De 10 a 14	6
De 14 a 18	8
De 18 a 20	10
Més de 20	Motiu de resolució de contracte

AG	CESSIÓ DEL CONTRACTE

No es permet la cessió del Contracte.

AH	SUBCONTRACTACIÓ

☒No es permet en relació amb aquelles tasques crítiques que hagin d'ésser executades necessàriament i directament pel contractista principal i que s'indiquen a continuació:

Membres de l'equip dedicat exclusivament al servei, des de la figura del responsable del servei, als coordinadors i als agents que formin part de l'equip base (exceptuant els reforços eventuals que es requereixin en períodes punta del servei).

Pel que fa al caràcter crític de dites prestacions, la prohibició de subcontractar es fonamenta en la pròpia naturalesa de la prestació objecte del contracte.

En aquest casconcretes considera crític que aquestes tasques no estiguin subcontractes i s'assumeixin directament pel contractistatenint en compte que aquest estarà prestant el servei majorment per als estudiants de la UOC i, per tant, resulta necessari l'assegurament que es compta amb la informació necessària i les instruccions correctes.

D'altra banda, els serveisobjecte del contractetenen una corba d'aprenentatge elevadai altament específicapels agents per tal de poder ser executats amb la qualitat requerida, per la qual cosa es considera indispensable disposar d'un equip base consolidat i amb la mínima rotació possible, model que no es podria garantir amb un equip subcontractat.

Pel que fa la transcendència que suposen les prestacions del contracte en l'organització interna de la UOC, la prohibició de subcontractació es fonamenta enla necessitat de garantir una interlocució a diari

directa amb els responsables i coordinadors del servei, per tal d'assegurar al màxim la qualitat del servei i, de retruc, garantir el tracte amb els usuaris objecte del servei.
En definitiva, i per les raons exposades, l'eventual subcontractació de les tasques crítiques definides amb anterioritat posaria en risc el correcte desenvolupament de l'objecte del present contracte i qualsevol deficiència en la prestaciódificultaria enormement el normal funcionament de la UOC, causant un perjudici generalitzat de difícil correcció.

L'incompliment de les condicions per a procedir a la subcontractació, pot comportar:

☒Imposició d'una penalitat del 10% de l'import del subcontracte.

AI	RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

Causes de resolució del Contracte addicionals a les previstes al PCP:
☒Incompliment de les condicions especials d'execució.
☒Incompliment del compromís d'adscriure o dedicar els mitjans personals i/o materials suficients, per tenir la consideració d'obligació essencial.
☒Incompliment dels criteris d'adjudicació de les ofertes.
☒Addicionalment, serà d'aplicació la causa de resolució unilateral prevista al PCP.
☒ Obtenir un grau d'incompliment dels ANS superior a 20 en un dels informes mensuals tal com consta detallat a l'apartat AF del present plec.

Es consideren **obligacions essencials del Contracte** i, per tant, el seu incompliment podrà donar lloc a una causa de resolució del Contracte, les següents:

-Les obligacions que tinguin aquesta consideració segons allò indicat als anteriors apartats del present Quadre de característiques o al clausulat del Plec.

AJ	MECANISMES D'IMPUGNACIÓ

En la mesura en què aquest Contracte té un valor estimat superior a 100.000 euros, els actes indicats en l'article 44 de la LCSP poden ser objecte de:

☒**Recurs especial en matèria de contractació** davant del Tribunal Català de Contractes del Sector Públic, d'acord amb la regulació d'aquest recurs que es conté a la LCSP i en el termini de quinze (15) dies hàbils a comptar segons allò disposat a l'article 50 de la LCSP o, alternativament, Recurs Contenciós-Administratiu davant dels Jutjats Contenciosos-Administratius de Barcelona en el termini màxim de dos (2) mesos a comptar des del dia següent al de la seva notificació, de conformitat amb allò previst als articles 8 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, Reguladora de la Jurisdicció Contenciosa-Administrativa.

AK	INFORMACIÓ SOBRE EL PERSONAL QUE ACTUALMENT PRESTA EL SERVEI

La UOC no pot prejutjat si és d'aplicació o no és d'aplicació a les persones que actualment presten el servei el dret de subrogació, atès que aquest dret dependrà d'allò que estableixi una norma legal o el conveni col·lectiu d'aplicació.

Sens perjudici de l'anterior, i als efectes de donar compliment a les obligacions informatives que imposa l'article 130 de la LCSP, s'acompanya al present plec de clàusules, com Annex 8, un llistat de les persones que presten el servei a data de publicació de l'anunci de licitació, per al cas que d'acord a la normativa o al conveni col·lectiu d'aplicació les persones treballadores tinguin dret a la subrogació.

La informació indicada a l'Annex 8 és aquella informació que ha estat traslladada per l'actual contractista del servei.

AL	RESPONSABILITAT I POTESTAT ORGANITZATIVA DEL CONTRACTISTA ENVERS EL PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI

L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiu i continua, sobre el personal integren de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder d'adreça inherent a tot empresari.

Correspon exclusivament a l'empresa adjudicatària la selecció de personal que, reunint els requisits de titulació i experiència exigits, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sens perjudici de la facultat de verificació per part del responsable del contracte de l'efectiu compliment d'aquests requisits.

L'empresa adjudicatària assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i contínua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a l'empresari. En particular, assumirà la negociació i pagament de salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en cas de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de potestat disciplinària, així com aquells drets i obligacions que se'n derivin de la relació contractual entre treballador i empresari.

Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament de l'empresa contractista adjudicatària, a tots els efectes, sense que entre aquell i l'entitat contractant existeixi cap vincle de dependència funcionarial ni laboral. A tal efecte, previ a l'inici de l'execució del contracte, l'empresa contractista vindrà obligada a especificar les persones concretes que executaran les prestacions i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, així com la corresponent acreditació professional.

ÍNDEX DEL CLAUSULAT

I.-	**DISPOSICIONS GENERALS**	**19**
Clàusula 1.	**Objecte del Contracte**	**19**
Clàusula 2.	**Règim jurídic del Contracte**	**19**
Clàusula 3.	**Necessitats a satisfer i idoneïtat del Contracte**	**21**
Clàusula 4.	**Valor estimat del Contracte**	**21**
Clàusula 5.	**Pressupost base de licitació**	**21**
Clàusula 6.	**Preu del Contracte**	**22**
Clàusula 7.	**Durada del Contracte**	**22**
Clàusula 8.	**Tramitació de l'expedient**	**23**
Clàusula 9.	**Variants**	**23**
Clàusula 10.	**Mitjans de comunicació**	**23**
Clàusula 11.	**Òrgan de contractació, responsable del Contracte, unitat encarregada de l'execució i supervisió del Contracte i Mesa de Contractació**	**24**
Clàusula 12.	**Documentació que es facilita als licitadors**	**25**
Clàusula 13.	**Aptitud per a contractar i solvència**	**26**
Clàusula 14.	**Solvència dels licitadors**	**27**
II.-	**DISPOSICIONS RELATIVES A LA LICITACIÓ, L'ADJUDICACIÓ I LA FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE**	**29**
Clàusula 15.	**Presentació de les ofertes**	**29**
Clàusula 16.	**Manera de presentar les ofertes**	**33**
Clàusula 17.	**Contingut dels sobres**	**35**
Clàusula 18.	**Determinació de l'oferta amb millor relació qualitat-preu**	**39**
Clàusula 19.	**Obertura i examen del Sobre 1 (Documentació adm.)**	**39**
Clàusula 20.	**Obertura, examen i valoració de les proposicions**	**40**
Clàusula 21.	**Ofertes amb valors anormals o desproporcionats**	**42**
Clàusula 22.	**Classificació de les ofertes i requeriment de documentació previs a l'adjudicació**	**43**
Clàusula 23.	**Garantia definitiva**	**47**
Clàusula 24.	**Adjudicació del Contracte**	**49**
Clàusula 25.	**Formalització del Contracte**	**49**
Clàusula 26.	**Decisió de desistir del procediment de licitació o de no adjudicar o subscriure el Contracte**	**50**
III.-	**DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE**	**51**
Clàusula 27.	**Condicions especials d'execució**	**51**
Clàusula 28.	**Codi de Conducta**	**51**
Clàusula 29.	**Execució del Contracte**	**52**
Clàusula 30.	**Modificació contractual**	**52**
Clàusula 31.	**Suspensió del contracte**	**53**
IV.-	**DISPOSICIONS RELATIVES ALS DRETS I A LES OBLIGACIONS DE LES PARTS**	**54**
Clàusula 32.	**Criteris de facturació i pagament**	**54**
Clàusula 33.	**Responsabilitat de l'empresa contractista**	**54**
Clàusula 34.	**Obligacions en matèria mediambiental, social o laboral**	**55**
Clàusula 35.	**Obligacions en matèria de transparència**	**55**
Clàusula 36.	**Seguretat i salut**	**55**
Clàusula 37.	**Subrogació laboral**	**56**
Clàusula 38.	**Obligacions en matèria de confidencialitat i protecció de dades personals**	**57**
Clàusula 39.	**Impostos i despeses**	**65**
Clàusula 40.	**Personal laboral**	**65**

Clàusula 41. Incompliment. Règim de faltes 66
Clàusula 42. Drets de propietat intel·lectual dels treballs 69

V.- DISPOSICIONS RELATIVES A LA SUCCESSIÓ, CESSIÓ I SUBCONTRACTACIÓ 70
Clàusula 43. Successió del Contracte 70
Clàusula 44. Cessió del contracte 70
Clàusula 45. Subcontractació 70

VI.- DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXTINCIÓ DEL CONTRACTE 72
Clàusula 46. Termini de garantia i devolució o cancel·lació de la garantia 72
Clàusula 47. Causes de resolució del contracte 72

VII.- RÈGIM DE RECURSOS 74
Clàusula 48. Règim de recursos 74
Clàusula 49. Jurisdcció competent 75

CLÀUSULES

I.- DISPOSICIONS GENERALS

Clàusula 1. Objecte del Contracte

1. L'objecte d'aquest Plec de Clàusules Particulars ("**PCP**") és l'establiment de les condicions que regeixen l'adjudicació, per part de la Universitat Oberta de Catalunya ("**UOC**"), del contracte que té per objecte la prestació del servei indicat en l'**Apartat A del Quadre de Característiques** ("**Contracte**"), d'acord amb les especificacions que es detallen en el Plec de Prescripcions Tècniques ("**PPT**") i que són les que garanteixen un nivell de qualitat que respon a les necessitats d'aquesta entitat.

2. Les clàusules generals d'aquest PCP es completen amb la informació del Quadre de Característiques que encapçala aquest document. En cada clàusula on es fan mencions a un **Apartat [✹]** determinat, cal completar la redacció amb la informació rellevant que hi ha en l'apartat indicat. Aquesta informació forma part conjunta i indestriable d'aital clàusula.

3. L'expressió de la codificació corresponent a la nomenclatura del Vocabulari Comú de Contractes (CPV) del Contracte és la que consta en l'**Apartat B del Quadre de Característiques**.

4. Els lots en què es divideix l'objecte del Contracte, així com les limitacions al número de lots pels quals un mateix licitador pot presentar oferta i al número de lots que poden adjudicar-se a cada licitador s'identifiquen en l'**Apartat B del Quadre de Característiques**.

Clàusula 2. Règim jurídic del Contracte

1. Aquest Contracte encaixa en el tipus "contracte de serveis" contingut en l'article 17 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 ("**LCSP**").

2. L'adjudicatari està obligat a executar les prestacions de referència, d'acord amb les condicions que es determinen en aquest PCP, en el PPT i el contracte, que serà signat entre el licitador que resulti adjudicatari d'aquest procediment de contractació i la UOC.

3. El present Contracte es troba sotmès a les disposicions de la LCSP aplicables als poders adjudicadors que no tenen el caràcter d'Administració Pública, en virtut d'allò disposat a la Disposició Addicional Vuitena de la LCSP i als articles 316 a 320 de la LCSP.

4. D'acord amb allò que disposa l'article 26.1.b) de la LCSP, aquest Contracte té naturalesa privada i, d'acord amb el seu objecte i el seu import, es troba subjecte a regulació harmonitzada. Per tant, es prepara i s'adjudica d'acord amb les normes indicades en l'article 317 de la LCSP i en les seccions primera i segona del Capítol I del Títol I del Llibre II de la LCSP.

5. Pel que fa a la interpretació del Contracte i als seus efectes i extinció, aquest Contracte queda subjecte al Dret Privat, sens perjudici que li siguin aplicables les normes a què fa referència l'article 319 de la LCSP respecte de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral; les condicions especials d'execució; els supòsits de modificació del Contracte; la

cessió i subcontractació; les condicions de pagament; la causa de resolució del Contracte referida a la impossibilitat d'executar la prestació en els termes inicialment pactats quan no sigui possible modificar el present Contracte d'acord amb allò disposat als articles 204 i 205 de la LCSP; i, finalment, la causa de resolució del Contracte prevista en la lletra i) del article 211 de la LCSP. D'aquesta manera i fora dels aspectes anteriorment referits, aquest Contracte, en allò relatiu als seus efectes i extinció, es regeix per aquest PCP, el PPT, el mateix contracte, tota la documentació contractual que s'hi annexa i, en tot allò no previst, per la legislació civil i mercantil aplicable.

6. Addicionalment, aquest Contracte es regeix, en allò que resulti aplicable, per la següent normativa:

    i. Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública ("**Decret Llei 3/2016**"), en allò que no contradigui a la LCSP.

    ii. Reial Decret 817/2009, de 8 de maig, pel qual es desenvolupa parcialment la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de Contractes del Sector Públic, en allò que no contradigui a la LCSP.

    iii. Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques ("**RGLCAP**"), en allò no derogat per les disposicions anteriorment referides.

    iv. Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals ("**LOPDGDD**").

    v. Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

7. D'acord amb l'article 27.2 de la LCSP per a resoldre qualsevol discrepància que pugui sorgir en la interpretació, efectes, compliment i extinció del Contracte, les parts se sotmeten a la jurisdicció i competència dels jutjats i tribunals de l'ordre jurisdiccional civil de la ciutat de Barcelona, amb renúncia expressa de qualsevol altre fur que els pugui correspondre. S'exclouen d'aquesta submissió les controvèrsies sorgides en relació amb les modificacions contractuals, en els supòsits i termes que s'indiquen en l'apartat 1.9 següent.

8. D'acord amb l'article 27.1 de la LCSP, per a resoldre qualsevol discrepància que pugui sorgir en allò relatiu a la preparació del Contracte i la seva adjudicació, les parts se sotmeten a la jurisdicció i competència dels jutjats i tribunals de l'ordre jurisdiccional contenciós administratiu de la ciutat de Barcelona, amb renúncia expressa de qualsevol altre fur que els pugui correspondre. Així mateix, les parts se sotmeten a la jurisdicció i competència dels jutjats i tribunals de l'ordre jurisdiccional contenciós administratiu de la ciutat de Barcelona per a resoldre qualsevol discrepància que pugui sorgir en relació amb les modificacions contractuals, quan la impugnació de dites modificacions es basi en l'incompliment d'allò establert en la clàusula 30 d'aquest PCP i en els articles 204 i 205 de la LCSP, per entendre que dita modificació havia d'ésser objecte d'una nova adjudicació.

9. Aquest PCP, els seus annexos i el PPT tenen caràcter contractual. El contracte s'ha d'ajustar al contingut d'aquest PCP, les clàusules del qual es consideren part integrant del contracte corresponent. La interpretació del Contracte i les discrepàncies sobre la seva aplicació s'han

de fer tenint en compte en primer lloc el PCP i el PPT, que han de prevaler —a l'efecte esmentat— sobre qualsevol altra norma interpretativa civil o mercantil.

10. Les ofertes s'hauran d'ajustar a aquest PCP, als seus annexos, al PPT i a la resta de documentació contractual que regeix la licitació.

11. La presentació de proposicions implica l'acceptació incondicionada per part dels licitadors del contingut d'aquest PCP i de tota la documentació contractual que configura aquesta licitació, sense cap excepció o reserva. El desconeixement del contracte en qualsevol dels seus termes i de la resta de documents contractuals que puguin tenir aplicació en l'execució de prestacions, no eximeix l'adjudicatari de l'obligació de complir-ne el contingut. Addicionalment, la presentació de l'oferta implica l'autorització a la Mesa de Contractació i a l'òrgan de contractació per a consultar les dades recollides en els Registres Oficials de Licitadors o en les llistes oficials d'operadors econòmics d'un Estat membre de la Unió Europea. Addicionalment, la seva presentació suposa el reconeixement del licitador de complir amb tots i cadascun dels requisits necessaris per a concórrer a la licitació i resultar adjudicatari del Contracte.

Clàusula 3. Necessitats a satisfer i idoneïtat del Contracte

1. La formalització d'aquest Contracte és necessària per al compliment i realització dels fins institucionals de la UOC.

2. En concret, les necessitats que es volen satisfer mitjançant el present Contracte s'especifiquen a l'**Apartat C del Quadre de característiques**.

3. Addicionalment, en l'expedient de contractació consta l'Informe que justifica la insuficiència de mitjans propis per a la realització satisfactòria de l'objecte del Contracte.

Clàusula 4. Valor estimat del Contracte

1. El valor estimat del Contracte als efectes de determinar el procediment d'adjudicació, la publicitat, la competència de l'òrgan de contractació i la possibilitat d'interposar recurs especial en matèria de contractació és el que figura l'**Apartat D del Quadre de característiques**, i no inclou l'IVA.

2. Aquest valor estimat del Contracte s'ha calculat d'acord amb l'article 101 de la LCSP i d'acord amb el mètode indicat en el referit **Apartat D del Quadre de característiques**.

Clàusula 5. Pressupost base de licitació

1. El pressupost base de licitació previst per a les prestacions objecte de contractació se situa en l'import indicat en l'**Apartat E del Quadre de característiques.**

2. Aquest pressupost, entès com el límit màxim de despesa que en virtut del Contracte pot comprometre l'òrgan de contractació, inclou tots els factors de valoració i les despeses que, segons els documents contractuals i la legislació vigent, són a compte de l'adjudicatari, i també els tributs de qualsevol tipus i qualsevol altra despesa necessària per a prestar el servei (transport, permisos i llicències, materials, etc.). En concret, el pressupost base de licitació està configurat pels costos directes, indirectes i eventuals que es desglossen en l'**Apartat E del Quadre de característiques.**

3. En cas que es prevegi així en els **Apartats A i E del Quadre de característiques**, el pressupost base es pot desglossar en lots separats. Els licitadors poden presentar oferta

a un o diversos lots respectant els límits pressupostaris i els requisits indicats per a cadascun d'ells o els preus unitaris màxims que sigui aplicables a cada lot, en els termes indicats en el punt següent.

4. En cas que així estigui indicat a l'**Apartat E del Quadre de característiques**, l'import global del pressupost del present Contracte pot estar constituït a partir d'una demanda temporal estimada i de diversos preus unitaris aplicables a cada prestació o tasca integrant del Contracte. En aquest cas, la xifra global de pressupost expressada a l'**Apartat E del Quadre de característiques** és l'import màxim que l'òrgan de contractació podrà emprar en total durant el termini contractual. Només es facturaran els imports pel nombre incorregut d'hores, operacions, tasques o altra mesura unitària en què s'expressi el preu unitari, no existint cap obligació per part de l'òrgan de contractació d'esgotar cap import fins el pressupost base de licitació indicat més amunt.

5. Els licitadors podran millorar a la baixa el pressupost base de licitació (o, si existeixen, els preus unitaris, segons procedeixi) mitjançant el model d'oferta econòmica que figura en l'Annex número 1 d'aquest PCP. En l'oferta que cada licitador faci per mitjà del model de que figura en dit Annex, s'ha de desglossar adequadament cada preu en la base imposable i l'IVA corresponent.

6. Quedaran excloses les ofertes que presentin imports superiors al pressupost base de licitació i/o a qualsevol dels preus unitaris màxims que s'expressin en aquest PCP.

Clàusula 6. Preu del Contracte

1. El preu del Contracte serà aquell al qual ascendeixi l'adjudicació, que en cap cas superarà el pressupost base de licitació.

2. El preu ofert s'ha de mantenir durant tota la vigència del Contracte i ha d'incloure, com a partida independent, l'Impost sobre el Valor Afegit.

3. En el preu es consideren inclosos els tributs, les taxes, els cànons que siguin d'aplicació i totes les despeses que s'originin com a conseqüència de les obligacions establertes en aquest PCP, en el PPT i en la resta de documentació contractual que s'han de complir durant l'execució del Contracte.

4. Ateses les característiques del Contracte, no procedeix la revisió de preus.

Clàusula 7. Durada del Contracte

1. El termini de durada del Contracte s'estableix a l'**Apartat F del Quadre de característiques.**

2. El termini de durada del Contracte començarà a comptar a partir de la data de la seva formalització o de la data que s'indiqui en el referit **Apartat F del Quadre de característiques**.

3. En tot cas, si així s'especifica en el PPT, les diverses prestacions que conformen el Contracte s'aniran iniciant en la data o dates concretes que s'indiquin al calendari de treball que, en el seu cas, es prevegi en el referit PPT.

4. El Contracte es podrà prorrogar si així s'ha previst a l'**Apartat F del Quadre de característiques**, sempre que el seu termini no hagi finalitzat. En tot cas, la durada total

del Contracte, incloent-hi les pròrrogues, no podrà excedir en cap cas del termini indicat en el referit **Apartat F del Quadre de característiques**.

5. Les eventuals pròrrogues del Contracte s'acordaran per l'òrgan de contractació i seran obligatòries per l'empresa contractista, sempre que el seu preavís es produeixi en el termini indicat en l'**Apartat F del Quadre de característiques**, d'acord amb allò previst a l'article 29.2 de la LCSP.

6. Si la durada del Contracte fos inferior a dos (2) mesos, no hi ha obligació de preavís.

7. En cap cas podrà produir-se la pròrroga pel consentiment tàcit de les parts.

8. Quan al venciment del Contracte no s'hagi formalitzat un nou Contracte que garanteixi la continuïtat de la prestació a realitzar pel contractista com a conseqüència d'incidències resultants d'esdeveniments imprevisibles per l'òrgan de contractació produïdes en el procediment d'adjudicació i existeixin raons d'interès públic per a no interrompre la prestació, es podrà prorrogar el Contracte originari fins que comenci l'execució del nou Contracte i en tot cas per un període màxim de nou (9) mesos, sense modificar les restants condicions del Contracte, sempre que l'anunci de licitació del nou Contracte es publiqui amb una antelació mínima de tres (3) mesos respecte de la data de finalització del Contracte originari.

Clàusula 8. Tramitació de l'expedient

1. La forma de tramitació de l'expedient s'estableix a l'**Apartat G del Quadre de Característiques**.

2. L'adjudicació del Contracte s'efectua a l'oferta que, en conjunt, presenta una millor relació qualitat-preu, d'acord amb els criteris de valoració previstos en els **Apartats X i Y del Quadre de Característiques.**

Clàusula 9. Variants

1. S'admeten variants quan així consti en l'**Apartat H del Quadre de característiques**, amb els requisits mínims, en les modalitats i amb les característiques que, en el seu cas, es prevegin en dit apartat.

Clàusula 10. Mitjans de comunicació

1. D'acord amb la Disposició Addicional Quinzena de la LCSP, la tramitació d'aquesta licitació comportarà la pràctica de les notificacions i comunicacions que es derivin pels mitjans electrònics assenyalats en l'**Apartat I del Quadre de característiques**.

2. No obstant això, es podrà utilitzar la comunicació oral per a comunicacions diferents a les relatives als elements essencials, això és, els plecs i les ofertes, deixant-ne el contingut de la comunicació oral documentat degudament, per exemple, mitjançant els arxius o resums escrits o sonors dels principals elements de la comunicació.

3. Els terminis a comptar des de la notificació es computaran des de la data d'enviament de la notificació i del l'avís de notificació, si fos mitjançant compareixença electrònica, sempre que l'acte objecte de notificació es publiqui el mateix dia en el Perfil del contractant de l'òrgan de contractació. En cas contrari, els terminis es computaran des de la recepció de la notificació per part de l'empresa a qui s'adreça. No obstant això, els terminis de les notificacions practicades amb motiu del procediment de recurs especial en matèria de

contractació pel Tribunal Català de Contractes computen, en tot cas, des de la data d'enviament de la notificació o de l'avís de notificació, si fos mitjançant compareixença electrònica.

4. En cas que en l'**Apartat T del Quadre de característiques** s'indiqui que en el procediment de presentació d'ofertes no han d'utilitzar-se mitjans electrònics per algun dels supòsits previstos a l'apartat tercer de la Disposició Addicional Quinzena de la LCSP, els intercanvis d'informació s'efectuaran per correu o per qualsevol mitjà apropiat o mitjançant una combinació de correu o de qualsevol mitjà apropiat i de mitjans electrònics.

5. Per tal de rebre tota la informació relativa a aquesta licitació, les empreses que ho vulguin poden subscriure's com a interessades en aquesta licitació a través del servei de subscripció a les novetats de l'espai virtual de la licitació que a tal efecte es posa a disposició a l'adreça web del Perfil del contractant de la UOC, accessible a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat: https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&idCap=1079508

   Les empreses que activin l'oferta amb l'eina de Sobre Digital s'inscriuran a la licitació automàticament.

   Aquesta subscripció permetrà rebre avís de manera immediata a les adreces electròniques de les persones subscrites de qualsevol novetat, publicació o avís relacionat amb aquesta licitació.

   Així mateix, determinades comunicacions que s'hagin de fer amb ocasió o com a conseqüència del procediment de licitació i d'adjudicació del present Contracte es realitzaran mitjançant el tauler d'anuncis associat a l'espai virtual de licitació d'aquesta licitació de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública. En aquest tauler d'anuncis, que deixa constància fefaent de l'autenticitat, la integritat i la data i hora de publicació de la informació pública, també es publicarà informació relativa tant a la licitació, com al Contracte.

6. L'adjudicatari ha d'establir un interlocutor directe amb els responsables del Contracte de la UOC en matèria d'organització, planificació, administració i aspectes laborals que s'esdevinguin durant la prestació del servei.

Clàusula 11. Òrgan de contractació, responsable del Contracte, unitat encarregada de l'execució i supervisió del Contracte i Mesa de Contractació

1. De conformitat amb l'article 13 dels Estatuts de la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya ("**FUOC**") i del règim vigent de delegació de facultats aprovat pel Patronat de la FUOC en virtut de l'Acord de 25 de novembre de 2013, el director general de la FUOC —que exerceix també la responsabilitat de gerent de la UOC— actua en aquest procediment com a òrgan de contractació. En conseqüència, tota menció a òrgan de contractació que apareix en la documentació contractual d'aquest procediment es refereix al director general de la FUOC i gerent de la UOC.

2. Es designa, com a unitat encarregada del seguiment i execució ordinària del Contracte, a la unitat indicada en l'**Apartat J del Quadre de característiques**.

3. Així mateix, es designa com a responsable del Contracte, la persona física o jurídica que s'indica en l'**Apartat J del Quadre de característiques**, a qui correspon supervisar-ne l'execució i adoptar les mesures necessàries amb la finalitat d'assegurar la realització

correcta de la prestació pactada en representació de l'òrgan de contractació i dintre de l'àmbit de les facultats que se li atribueixen, indicades en el referit **Apartat J del Quadre de característiques.** Les instruccions donades per la persona responsable del Contracte configuren les obligacions d'execució del Contracte juntament amb el seu clausulat i els plecs.

4. L'òrgan de contractació responsable de l'adjudicació del present Contracte és assistit per una Mesa de Contractació.

5. La Mesa de Contractació és l'encarregada de proposar a l'òrgan de contractació l'adjudicació d'aquest Contracte a favor del licitador que hagi presentat la millor oferta i és auxiliada, si escau, pels serveis tècnics de l'òrgan de contractació. Addicionalment, la Mesa de Contractació té la resta de funcions que li atribueix la LCSP, entre les quals:

   i. Qualificar la documentació acreditativa del compliment dels requisits previs que ha d'aportar-se mitjançant els Sobres 1 de les proposicions presentades;

   ii. acordar l'exclusió dels licitadors quan no acreditin el referit compliment previ tràmit d'aclariment i justificació;

   iii. valorar, en el seu cas, les proposicions presentades pels licitadors; i

   iv. proposar la qualificació d'una oferta com anormalment baixa, prèvia tramitació del procediment previst a la clàusula 21.3 d'aquest PCP.

6. Formen part de la Mesa de Contractació els membres que s'indiquen a l'**Apartat K del Quadre de característiques**.

Clàusula 12. Documentació que es facilita als licitadors

1. L'òrgan de contractació ofereix accés al PCP, al PPT i a la resta de documentació contractual complementària per mitjans electrònics a través del seu Perfil del contractant, al qual pot accedir-s'hi a través de l'adreça web indicada en l'**Apartat L del Quadre de característiques**. La documentació esmentada inclou els documents següents:

   i. El PCP

   ii. El PPT.

   iii. El contracte tipus que serveix per a formalitzar el Contracte entre l'adjudicatari i la UOC.

2. L'accés als plecs serà lliure, directe, complet i gratuït, i es podrà efectuar des de la data de la publicació de l'anunci de licitació en el Perfil del contractant.

3. Excepcionalment, l'òrgan de contractació podrà donar accés als PCP, al PPT i a la resta de documentació complementària de la licitació mitjançant mitjans no electrònics, sempre que concorrin els supòsits previstos a l'article 138.2 de la LCSP. En aquest cas, l'anunci de licitació advertirà d'aquesta circumstància.

4. Els potencials licitadors podran sol·licitar informació addicional a l'òrgan de contractació a través dels mitjans previstos en l'**Apartat L del Quadre de característiques**.

La informació addicional sobre el PCP, el PPT i la resta de documentació contractual que els potencials licitadors sol·licitin, es proporcionarà a tots els interessats en el procediment de licitació, a més tardar sis (6) dies abans que finalitzi el termini per a la presentació d'ofertes, a condició que dita informació se sol·liciti almenys dotze (12) dies abans del transcurs del termini de presentació de les ofertes o amb l'antelació especificada en l'**Apartat L del Quadre de característiques**.

En cas que l'expedient es tramiti per la via d'urgència, el termini de sis (6) dies anteriorment referit serà de quatre (4) dies.

5. Si allò sol·licitat pels potencials licitadors són aclariments a allò establert en els plecs i la resta de documentació contractual, les respostes donades per l'òrgan de contractació seran públiques i accessibles i tindran caràcter vinculant en cas que així es determini en l'**Apartat L del Quadre de característiques**.

Clàusula 13. Aptitud per a contractar i solvència

1. Només poden ésser licitadores les persones naturals o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que compleixin les següents condicions:

   i. Tenir personalitat jurídica i plena capacitat d'obrar, d'acord amb el que preveu l'article 65 de la LCSP.

   ii. No estar incurses en cap de les circumstàncies de prohibició de contractar recollides en l'article 71 de la LCSP, la qual cosa pot acreditar-se per qualsevol dels mitjans previstos en l'article 85 de la LCSP.

   iii. Disposar i acreditar la solvència econòmica i financera i tècnica o professional requerida, en els termes indicats a la clàusula 14 d'aquest PCP i als **Apartats O, P, Q i R del Quadre de característiques**.

   iv. Tenir l'habilitació empresarial o professional que, si s'escau, sigui exigible per dur a terme la prestació que constitueixi l'objecte del Contracte, segons allò disposat a l'**Apartat Q del Quadre de característiques**.

   v. Acreditar el compliment dels requisits relatius a l'organització, destí dels seus beneficis, sistema de finançament i altres requisits per a poder participar en el corresponent procediment de licitació, en cas que així ho determini la normativa aplicable.

2. La manera d'acreditar la personalitat jurídica i la capacitat d'obrar ha d'efectuar-se amb la presentació de la documentació indicada a la clàusula 22 d'aquest PCP.

3. Així mateix, ha de tenir-se en compte que les circumstàncies relatives a la capacitat i a l'absència de prohibicions de contractar han de concórrer en la data final de presentació d'ofertes i subsistir en el moment de la perfecció del Contracte.

4. Les empreses que participin en aquest procediment de licitació han d'acreditar que la seva finalitat, objecte o àmbit d'activitat té relació directa amb l'objecte del Contracte, i això ha de resultar dels seus estatuts o de les seves regles fundacionals.

5. Addicionalment, les empreses que participin en aquest procediment de licitació han de disposar dels permisos, llicències i/o autoritzacions que requereixi la normativa aplicable.

6. També poden participar en aquesta licitació i contractar amb la UOC les Unions Temporals d'Empreses ("**UTEs**") que es constitueixin temporalment per empresaris a aquests efectes, sense que sigui necessària formalitzar-les en escriptura pública fins que no se'ls hagi adjudicat el Contracte. Aquestes empreses queden obligades solidàriament davant la UOC.

   Aquesta participació s'ha d'instrumentalitzar, en la fase de presentació de l'oferta, mitjançant l'aportació d'un document privat en què es manifesti la voluntat de concurrència conjunta, s'indiquin els noms i circumstàncies de les persones que constitueixen l'empresa i la participació de cadascuna, es designi un representant o apoderat únic amb poders bastants per a exercitar els drets i complir les obligacions que es derivin del Contracte fins a la seva extinció, sens perjudici de l'existència de poders mancomunats per a cobraments i pagaments d'una quantia significativa, i ha d'assumir el compromís de constituir-se formalment en cas que resultin adjudicataris.

   La durada de la UTE ha de coincidir, com a mínim, amb la del Contracte fins a la seva extinció.

   Les empreses que vulguin constituir UTEs per a participar en aquesta licitació es poden trobar mitjançant la utilització de la funcionalitat "Punt de Trobada" de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat, que es troba dins l'apartat "Perfil del licitador".

7. Les empreses comunitàries o d'Estats signataris de l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu tindran capacitat per a presentar-se a la licitació i formalitzar, en el seu cas, el Contracte si es troben habilitades per a realitzar la prestació objecte del Contracte d'acord amb la legislació de l'Estat en què es trobin establertes. Addicionalment, si dita legislació exigeix una autorització especial o la pertinença a una determinada organització per a poder prestar en ell el servei objecte del Contracte, les empreses hauran d'acreditar que compleixen aquest requisit.

8. Les empreses estrangeres no comunitàries hauran de complir, a més, els requisits establerts en l'article 68 de la LCSP.

9. En cas que hi hagi empreses que hagin participat en l'elaboració de les especificacions tècniques o dels documents preparatoris del Contracte o hagin assessorat a l'òrgan de contractació durant la preparació del procediment de contractació, es pot establir, respecte de dites empreses, la condició especial de compatibilitat indicada en l'**Apartat M del Quadre de característiques**. En cas que procedeixi l'exclusió de les referides empreses i les empreses a elles vinculades en els termes indicats en l'article 42 del Codi de Comerç per no existir cap altre mitjà per garantir el compliment del principi d'igualtat, es donarà audiència al licitador que participà en la preparació del Contracte per tal que justifiqui que la seva participació no pot tenir l'efecte de falsejar la competència o de dispensar-li un tracte privilegiat en relació amb els altres licitadors.

Clàusula 14. Solvència dels licitadors

1. Per aquest Contracte no és exigible la classificació de l'empresari, de manera que els licitadors poden acreditar la seva solvència indistintament acreditant el compliment dels requisits específics de solvència indicats en els **Apartats O i P del Quadre de característiques**, o bé acreditant la seva classificació en el grup, subgrup i categoria que, en el seu cas, es prevegi en l'**Apartat Q del Quadre de característiques**.

2. Per tant, els licitadors han de complir els requisits mínims de solvència econòmica i financera i tècnica o professional que es detallen, respectivament, en els **Apartats O i P del Quadre de característiques**. L'acreditació d'aquest compliment podrà efectuar-se bé a través dels mitjans d'acreditació que es relacionen en aquests mateixos **Apartats O i P del Quadre de característiques**, o bé, alternativament, mitjançant la classificació en el grup, subgrup i categoria que, en el seu cas, es prevegi en l'**Apartat Q del Quadre de característiques**.

3. A les empreses que, per una raó vàlida, no estiguin en condicions de presentar les referències sol·licitades en l'**Apartat O del Quadre de característiques** per a acreditar la seva solvència econòmica i financera, se les autoritzarà a acreditar-la per mitjà de qualsevol altre document que l'òrgan de contractació consideri apropiat.

4. De conformitat amb l'article 75 de la LCSP, per acreditar la solvència necessària per a celebrar el Contracte, el licitador podrà basar-se en la solvència i mitjans d'altres entitats, independentment de la naturalesa jurídica dels vincles que tingui amb elles, sempre i quan demostri que durant tota la durada de l'execució del Contracte es disposarà efectivament d'aquesta solvència i mitjans, i l'entitat a la qual es recorri no estigui incursa en una causa de prohibició de contractar. No obstant això, respecte dels criteris relatius als títols d'estudis i professionals i a l'experiència professional pertinent, només es pot recórrer a les capacitats d'altres entitats si aquestes presten els serveis per als quals són necessàries dites capacitats.

   Si una empresa recorre a les capacitats d'altres entitats respecte dels requisits de solvència econòmica i financera, l'empresa i dites entitats respondran solidàriament de l'execució del Contracte, si així s'indica en **l'Apartat O del Quadre de Característiques**.

5. En les UTEs, la solvència exigida haurà complir-se per totes les empreses que la conformen. Per tal de determinar la solvència de la UTE, s'acumularà la solvència acreditada per cadascuna de les seves integrants. Les referides UTEs poden recórrer a les capacitats de les empreses participants en la unió o d'altres entitats.

6. En cas que així s'estableixi en l'**Apartat R del Quadre de característiques**, els licitadors, a més de reunir la solvència exigida, hauran de comprometre's a dedicar o adscriure a l'execució del Contracte els mitjans personals o materials suficients, en els termes previstos en el PPT. El compromís de dedicar o adscriure a l'execució del Contracte els mitjans personals i/o materials suficients s'efectuarà mitjançant els models de compromís continguts a l'Annex número 2 d'aquest PCP. L'incompliment de dit requisit podrà comportar la imposició de penalitats si es preveu com una falta específica a l'**Apartat AF del Quadre de característiques** o bé tindrà la consideració de causa específica de resolució del Contracte per incompliment d'una obligació essencial, d'acord amb el referit **Apartat AI del Quadre de característiques**.

7. Els certificats comunitaris d'empresaris autoritzats per contractar als que fa referència l'article 97 de la LCSP constitueixen una presumpció d'aptitud en relació amb els requisits de selecció qualitativa que figurin en aquests.

II.- DISPOSICIONS RELATIVES A LA LICITACIÓ, L'ADJUDICACIÓ I LA FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE

Clàusula 15. Presentació de les ofertes

1. Les ofertes que presentin els licitadors han d'englobar tota la prestació objecte del Contracte o, en el seu cas, dels lots en què s'hagin dividit les parts de dita prestació.

2. En cas que l'objecte del Contracte estigui dividit en lots, els licitadors només podran presentar oferta per al número màxim de lots indicats en l'**Apartat B del Quadre de característiques**.

   En cas que un licitador presenti oferta a un número de lots superior al permès segons l'**Apartat B del Quadre de característiques**, dit licitador serà exclòs del procediment de licitació.

3. Les ofertes hauran de presentar-se, com a molt tard, en l'hora i la data indicades a l'anunci de licitació i a l'**Apartat S del Quadre de característiques.** Excepcionalment, i en el supòsit en què les ofertes es presentin a través de mitjans electrònics, el termini de presentació d'ofertes s'ampliarà el temps que es consideri imprescindible en cas de fallida tècnica que impossibiliti la presentació de dites ofertes el darrer dia de presentació de les proposicions. En cas que això succeeixi, es publicarà en el Perfil del contractant l'esmena corresponent i es comunicarà el canvi de data a totes les empreses que haguessin activat oferta.

4. Les ofertes que es presentin fora del termini indicat a l'anunci de licitació i a l'**Apartat S del Quadre de característiques** no seran admeses en cap cas.

5. Les ofertes hauran de presentar-se seguint les instruccions indicades en l'**Apartat T del Quadre de característiques**.

6. En cas que, segons allò indicat en l'**Apartat T del Quadre de característiques**, s'emprin mitjans electrònics en el procediment de presentació d'ofertes, les ofertes es presentaran mitjançant l'eina de Sobre Digital accessible a través de l'adreça web indicada en el referit **Apartat T del Quadre de característiques**. Un cop s'accedeixi a l'eina de Sobre Digital, les empreses licitadores hauran d'omplir un formulari per donar-se d'alta a l'eina i, a continuació, rebran un missatge, al/s correu/s electrònic/s indicat/s en aquest formulari d'alta, d'activació de l'oferta.

   Les adreces electròniques que les empreses licitadores indiquin en el formulari d'inscripció de l'eina de Sobre Digital, que seran les emprades per enviar correus electrònics relacionats amb l'ús de l'eina de Sobre Digital, han de ser les mateixes que les que designin en la declaració responsable per a rebre els avisos de notificacions i comunicacions electròniques.

   Les empreses licitadores han de conservar el correu electrònic d'activació de l'oferta, atès que l'enllaç que es conté en el missatge d'activació és l'accés exclusiu de què disposaran per a presentar les seves ofertes a través de l'eina de Sobre Digital.

   Accedint a l'espai web de presentació d'ofertes a través de l'enllaç tramès, les empeses licitadores hauran de preparar tota la documentació requerida i adjuntar-la en format electrònic en els sobres corresponents. Les empreses licitadores poden preparar i enviar aquesta documentació de forma esglaonada, abans de fer la presentació de l'oferta.

Per poder iniciar la tramesa de la documentació, l'eina requerirà a les empreses licitadores que introdueixin una paraula clau per a cada sobre amb documentació xifrada que formi part de la licitació (per al Sobre 1 no es requereix paraula clau, atès que la documentació no està xifrada). Amb aquesta paraula clau es xifrarà, en el moment de l'enviament de les ofertes, la documentació. Així mateix, el desxifrat dels documents de les ofertes es realitza mitjançant la mateixa paraula clau, la qual han de custodiar les empreses licitadores. Cal tenir en compte la importància de custodiar correctament aquesta o aquestes claus (poden ser la mateixa per tots els sobres o diferents per cadascun d'ells), ja que només les empreses licitadores la/les tenen (l'eina de Sobre Digital no guarda ni recorda les contrasenyes introduïdes) i són imprescindibles per al desxifrat de les ofertes i, per tant, per a l'accés al seu contingut.

L'òrgan de contractació demanarà a les empreses licitadores, mitjançant el correu electrònic assenyalat en el formulari d'inscripció a l'oferta de l'eina de Sobre Digital, que accedeixin a l'eina web de Sobre Digital per introduir les seves paraules clau en el moment que correspongui. Quan les empreses licitadores introdueixin les paraules clau s'iniciarà el procés de desxifrat de la documentació, que es trobarà guardada en un espai virtual securitzat que garanteix la inaccessibilitat a la documentació abans, en el seu cas, de la constitució de la Mesa de Contractació i de l'acte d'obertura dels sobres, en la data i l'hora establertes. Es podrà demanar a les empreses licitadores que introdueixin la paraula clau 24 hores després de finalitzat el termini de presentació d'ofertes i, en tot cas, l'han d'introduir dins del termini establert abans de l'obertura del primer sobre xifrat.

En cas que alguna empresa licitadora no introdueixi la paraula clau, no es podrà accedir al contingut del sobre xifrat. Així, atès que la presentació d'ofertes a través de l'eina de Sobre Digital es basa en el xifratge de la documentació i requereix necessàriament la introducció per part de les empreses licitadores de la/les paraula/es clau, que només elles custodien durant tot el procés, per poder accedir al contingut xifrat dels sobres, no es podrà efectuar la valoració de la documentació de la seva oferta que no es pugui desxifrar per no haver introduït l'empresa la paraula clau.

Una vegada complimentada tota la documentació de l'oferta i adjuntats els documents que la conformen, es farà la presentació pròpiament dita de l'oferta. A partir del moment en què l'oferta s'hagi presentat, ja no es podrà modificar la documentació tramesa.

Cal tenir en compte que l'eina de Sobre Digital no permet suprimir o modificar les ofertes un cop presentades; sí és possible en qualsevol moment anterior a l'enviament de l'oferta. En cas que una empresa licitadora presenti dues o més ofertes a un mateix lot/contracte dins del termini de presentació d'ofertes, pretenent que l'última substitueixi a una o unes ofertes anteriors, ha d'informar-ho així fefaentment a l'òrgan de contractació i aquest o, en el seu cas, la mesa de contractació, valorarà el que procedeixi respecte d'aquestes ofertes.

D'acord amb el que disposa l'apartat 1.h de la Disposició Addicional 16ª de la LCSP, l'enviament de les ofertes mitjançant l'eina de sobre Digital es podrà fer en dues fases, transmetent primer l'empremta electrònica de la documentació de l'oferta, dins del termini de presentació d'ofertes, amb la recepció de la qual es considerarà efectuada la seva presentació a tots els efectes, i després fent l'enviament de la documentació de l'oferta pròpiament dita, en un termini màxim de 24 hores. En cas de no efectuar-se aquesta segona remissió en el termini de 24 hores, es considerarà que l'oferta ha estat retirada.

Si el licitador fa ús d'aquesta possibilitat, cal tenir en compte que la documentació tramesa en aquesta segona fase ha de coincidir totalment amb aquella respecte de la que s'ha enviat l'empremta digital prèviament, de manera que no es pot produir cap modificació dels

fitxers electrònics que configuren la documentació de l'oferta. En aquest sentit, cal assenyalar la importància de no manipular aquests arxius (ni, per exemple, fer-ne còpies, encara que siguin de contingut idèntic) per tal de no variar-ne l'empremta electrònica, que és la que es comprovarà per assegurar la coincidència de documents en les ofertes trameses en dues fases.

Les ofertes presentades han d'estar lliures de virus informàtics i de qualsevol tipus de programa o codi nociu, ja que en cap cas es poden obrir els documents afectats per un virus. Així, és obligació de les empreses licitadores passar els documents per un antivirus i, en cas d'arribar documents de les seves ofertes amb virus, serà responsabilitat d'elles que la UOC no pugui accedir al contingut d'aquests.

En cas que algun document presentat per les empreses licitadores estigui malmès, en blanc o sigui il·legible o estigui afectat per algun virus informàtic, la Mesa de Contractació (o la unitat que tingui atribuïdes aquestes funcions) valorarà, en funció de quina sigui la documentació afectada, les conseqüències jurídiques respecte de la participació d'aquesta empresa en el procediment, que s'hagin de derivar de la impossibilitat d'accedir al contingut d'algun dels documents de l'oferta. En cas de tractar-se de documents imprescindibles per conèixer o valorar l'oferta, la Mesa de Contractació podrà acordar l'exclusió de l'empresa.

Les empreses licitadores podran presentar una còpia de seguretat dels documents electrònics presentats en suport físic electrònic, que serà sol·licitada a les empreses licitadores en cas de necessitat, per tal de poder accedir al contingut dels documents en cas que estiguin malmesos. En aquest sentit, cal recordar la importància de no manipular aquests arxius per tal de no variar-ne l'empremta electrònica, que és la que es comprovarà per assegurar la coincidència dels documents de la còpia de seguretat, tramesos en suport físic electrònic, i dels tramesos en l'oferta, a través de l'eina de Sobre Digital. Així mateix, cal tenir en compte que aquesta còpia no podrà ser emprada en el cas d'haver enviat documents amb virus a través de l'eina de Sobre Digital, atesa la impossibilitat tècnica en aquests casos de poder fer la comparació de les empremtes electròniques i, per tant, de poder garantir la no modificació de les ofertes un cop finalitzat el termini de presentació.

L'eina de Sobre Digital no permet la presentació d'arxius de mida superior a 25 Mb. Per aquest motiu, els arxius de les ofertes d'aquesta mida s'han de comprimir o fragmentar en diverses parts. La partició s'ha de realitzar manualment (sense utilitzar eines del tipus winzip o winrar de partició automàtica) i sense incorporar cap tipus de contrasenya. Els arxius resultants de la partició s'incorporen en l'apartat d'altra documentació numerats (part 1 de 2, part 2 de 2).

Les especificacions tècniques necessàries per a la presentació electrònica d'ofertes es troben disponibles a l'apartat de "Licitació electrònica" de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, a l'adreça web següent: https://contractacio.gencat.cat/ca/contractar-administracio/contractacio-electronica-empreses/e-Licita/sobre-digital/

A través de l'eina de Sobre Digital les empreses hauran de signar el document "resum" de les seves ofertes, amb signatura electrònica avançada basada en un certificat qualificat o reconegut, amb la signatura del qual s'entén signada la totalitat de l'oferta, atès que aquest document conté les empremtes electròniques de tots els documents que la composen.

7. En cas que no s'emprin mitjans electrònics en el procediment de presentació d'ofertes, dites ofertes podran presentar-se a les dependències de la UOC, indicades en l'**Apartat T del Quadre de característiques**, o ésser enviades per correu dins del termini d'admissió.

   En cas que les ofertes es trametin per correu dins del termini atorgat a aquest efecte, les empreses han de justificar que la data i l'hora d'imposició de la tramesa a l'Oficina de Correus són, com a màxim, les assenyalades en l'anunci i anunciar-les a l'òrgan de contractació mitjançant telegrama, telefax o correu electrònic, que ha de rebre, com a molt tard, el mateix dia en què finalitzi el termini de presentació d'ofertes.

   La comunicació per correu electrònic només serà vàlida si hi ha constància de la transmissió i recepció, de les seves dates i del contingut íntegre de les comunicacions i si identifiquen fidedignament el remitent i el destinatari. Sense la concurrència d'aquests requisits, l'oferta no serà admesa. Sigui com sigui, si després de deu (10) dies naturals des de l'acabament del termini de presentació de les ofertes no s'ha rebut al lloc indicat en **l'Apartat T del Quadre de característiques** la proposició enviada per correu, aquesta proposició no serà admesa en cap cas.

8. Les empreses han d'assenyalar, en el moment de presentar llurs propostes, un domicili, un telèfon, un fax i una adreça de correu electrònic per a les comunicacions i relacions que en general es derivin d'aquest procediment de contractació.

9. Les ofertes es presentaran en català i/o castellà. D'acord amb l'article 23 del RGLCAP, les empreses estrangeres han de presentar la documentació traduïda de forma oficial al català i/o al castellà.

10. No es pot presentar més d'una proposició, ni tampoc subscriure proposicions en participació conjunta amb altres empreses si ja s'ha fet individualment ni figurar en més d'una d'aquestes agrupacions. La infracció de la prohibició a què es fa referència en aquest paràgraf dóna lloc a la inadmissió de totes les proposicions presentades.

11. Les ofertes hauran de tenir una validesa mínima i mantenir-se presentades davant l'òrgan de contractació en el termini indicat a l'**Apartat N del Quadre de característiques**, a comptar des del dia següent al de l'obertura de les proposicions. Aquest termini resulta imprescindible per tal de valorar adequadament les ofertes que es presentin i podrà ampliar-se en quinze (15) dies hàbils en cas que sigui necessari seguir els tràmits per a justificar la viabilitat de les ofertes anormalment baixes. Transcorregut el termini mencionat sense que l'òrgan de contractació hagi acordat l'adjudicació del Contracte o la resolució del procediment en un altre sentit, les empreses que haguessin presentat les seves ofertes tindran dret a retirar la seva proposició. Les proposicions que no siguin retirades s'entendran vàlides i vinculants a tots els efectes previstos a aquest PCP.

12. Les proposicions han de ser secretes. Els licitadors han de garantir aquest caràcter respectant estrictament la forma de presentació d'ofertes que s'especifica en aquesta clàusula i següents d'aquest PCP.

    D'aquesta manera, lliurar sobres oberts o sobres digitals que no garanteixin el caràcter secret de les ofertes comportarà l'exclusió del licitador.

    Així mateix, incloure en el Sobre 1 (Documentació administrativa) informació rellevant relativa als Sobres 2 (Proposició avaluable mitjançant judicis de valor) i/o 3 (Proposició avaluable mitjançant fórmules) o incloure informació rellevant respecte de les proposicions avaluables mitjançant judicis de valor i de les

propostes avaluables mitjançant fórmules en un Sobre diferent del que pertoqui comportarà una infracció del caràcter secret de l'oferta i, per tant, l'exclusió del licitador.

13. La documentació que configuri l'oferta, un cop lliurada, només es pot retirar per motius justificats.

14. La presentació simultània d'ofertes per part d'empreses vinculades comporta els efectes que s'estableixen en la LCSP i en aquest PCP en relació amb l'aplicació del règim d'ofertes amb valors anormals o desproporcionats.

Clàusula 16. Manera de presentar les ofertes

1. D'acord amb la disposició addicional primera del Decret Legislatiu 3/2016, serà suficient l'ús de la signatura electrònica avançada basada en un certificat qualificat o reconegut de signatura electrònica en els termes previstos en el Reglament (UE) 910/2014/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques en el mercat interior i pel qual es deroga la Directiva 1999/93/CE ("**Reglament 910/2014/UE**"). Per tant, aquest és el nivell de seguretat mínim necessari del certificat de signatura electrònica admesa per a la signatura de la declaració responsable i de l'oferta.

2. Pel que fa als certificats estrangers comunitaris, s'acceptaran els certificats qualificats a qualsevol país de la Unió Europea d'acord amb l'article 25.3 del Reglament 910/2014/UE, sobre identificació electrònica i serveis de confiança, el qual disposa que "una signatura electrònica qualificada basada en un certificat qualificat emès a un Estat membre serà reconeguda com a signatura electrònica qualificada a la resta dels Estats membres".

3. En l'**Apartat T del Quadre de característiques** s'indica si les ofertes han de presentar-se mitjançant dos (2) sobres diferents (anomenats Sobre 1 i Sobre 3), o mitjançant tres (3) sobres (anomenats Sobre 1, Sobre 2 i Sobre 3), en funció de si únicament es preveuen criteris d'adjudicació quin valor es determina mitjançant l'aplicació de fórmules o també criteris d'adjudicació quin valor es determina mitjançant judicis de valor.

   Seguir les instruccions sobre com s'ha de preparar l'oferta i quina informació s'ha de subministrar en cada sobre és essencial. La infracció d'aquestes instruccions pot conduir a l'exclusió del licitador.

4. En cas que en l'**Apartat T del Quadre de característiques** s'indiqui que les ofertes s'han de preparar en dos (2) Sobres, aquests Sobres han de contenir la següent documentació:

   i. Sobre 1 (Documentació Administrativa): ha de contenir la documentació que s'indica a la clàusula 17.2 d'aquest PCP.

   ii. Sobre 3 (Proposició avaluable mitjançant fórmules): ha de contenir la documentació relativa als criteris d'adjudicació el valor dels qual es determina mitjançant l'aplicació de fórmules. En concret, s'ha d'incloure la proposta econòmica seguint el model previst a l'Annex número 1 d'aquest PCP i la resta de documentació que s'indiqui a l'**Apartat W del Quadre de característiques**. Tot això d'acord amb allò que s'indica a la clàusula 17.5 d'aquest PCP.

5. En cas que a l'**Apartat T del Quadre de característiques** s'indiqui que les ofertes s'han de preparar en tres (3) Sobres, aquests Sobres han de contenir la següent documentació:

i. Sobre 1 (Documentació Administrativa): ha de contenir la documentació que s'indica a la clàusula 17.2 d'aquest PCP.

ii. Sobre 2 (Proposició avaluable mitjançant judicis de valor): ha de contenir la documentació relativa als criteris d'adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant judici de valor que s'indica a l'**Apartat V del Quadre de característiques**. Tot això d'acord amb allò que s'indica a la clàusula 17.3 d'aquest PCP.

iii. Sobre 3 (Proposició avaluable mitjançant fórmules): ha de contenir la documentació relativa als criteris d'adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant l'aplicació de fórmules. En concret, s'ha d'incloure la proposta econòmica seguint el model previst a l'Annex número 1 d'aquest PCP i la resta de documentació que s'indiqui a l'**Apartat W del Quadre de característiques**. Tot això d'acord amb allò que s'indica a la clàusula 17.5 d'aquest PCP.

6. En cas que la presentació de l'oferta no es faci per mitjans electrònics, tots els sobres han d'estar tancats, identificats en el seu exterior amb la següent informació:

i. Títol del Contracte, segons s'indica en l'**Apartat B del Quadre de característiques.**

ii. Número d'expedient, segons s'indica en l'**Apartat B del Quadre de característiques**.

iii. Títol del Sobre:

1. Sobre 1 (Documentació Administrativa)

2. Sobre 2 (Proposta avaluable mitjançant judicis de valor)

3. Sobre 3 (Proposta avaluable mitjançant fórmules)

iv. Nom de l'empresa que es presenta al procediment.

v. Sotasignat de l'oferta.

vi. Dades de contacte (telèfon, fax i adreça de correu electrònic).

vii. Data.

viii. Signatura del licitador o de la persona que el representi (en cas que el licitador sigui una UTE, hauran de signar els representants de totes les empreses que la composen).

7. El licitador pot presentar la documentació exigida, en cas que sigui notarial, ajustada als requisits que estableix el Reglament Notarial, pel que fa a la legalització i legitimació. En el cas de documents administratius poden ser presentats els originals o còpia.

8. Les proposicions han de presentar-se mitjançant impressió mecànica o informàtica, i no s'acceptarà cap document manuscrit ni amb omissions, errades o esmenes que no permetin conèixer clarament les condicions per a valorar l'oferta.

9. No s'admetran, en cap cas, les ofertes d'empreses en les quals concorrin algunes de les circumstàncies previstes en l'article 71 de la LCSP sobre prohibicions de contractar.

10. En cas que la licitació s'hagi organitzat per lots segons s'indica a l'**Apartat B del Quadre de característiques**, cal presentar el número de Sobres que pertoqui per a cadascun dels lots als quals el licitador presenti oferta.

Clàusula 17. Contingut dels sobres

1. El Sobre 1 (Documentació administrativa) es presenta en tots els procediments (tant si es tracta d'un procediment en el qual les ofertes s'han de presentar mitjançant dos (2) sobres com si es tracta d'un procediment en el qual s'ha de presentar l'oferta per mitjà de tres (3) sobres).

   En cas que la presentació de les ofertes no s'hagi d'efectuar per mitjans electrònics, s'haurà d'incloure en el Sobre 1 en un suport digital una còpia dels mateixos documents presentats en paper.

2. El Sobre 1 (Documentació administrativa) contindrà:

   i. Declaració responsable (DEUC) continguda a l'Annex número 3, degudament emplenada, signada per qui tingui poders suficients i amb la seva corresponent identificació.

      En aquesta declaració responsable (DEUC), les empreses licitadores declaren:

      1. Que la societat està constituïda vàlidament i que de conformitat amb el seu objecte social es pot presentar a la licitació, així com que la persona signatària del DEUC té la deguda representació per presentar la proposició i del DEUC;

      2. Que compleix els requisits de solvència econòmica i financera, i tècnica i professional, de conformitat amb els requisits mínims exigits en el present Plec;

      3. Que no està incursa en causa de prohibició de contractar; i

      4. Que compleix amb la resta de requisits que s'estableixen en aquest Plec i que es poden acreditar mitjançant el DEUC.

      La informació que ha de complimentar-se en el DEUC és la següent:

      1. Part I: Informació sobre el procediment de contractació i el poder adjudicador.

      2. Part II: Informació sobre l'operador econòmic.

      3. Part III: Criteris d'exclusió.

      4. Part IV: Criteris de selecció. Han de complimentar-se els apartats que s'indiquen a continuació:

         a. Apartat A: Idoneïtat

         b. Apartat B: Solvència econòmica i financera

         c. Apartat C: Capacitat tècnica i professional

d. Apartat D: Sistemes d'assegurament de la qualitat i normes de gestió ambiental, en el seu cas.

5. Part VI: Declaracions finals

Així mateix, s'ha d'incloure la designació del nom, cognom i NIF de la persona o les persones autoritzades per accedir a les notificacions electròniques, així com les adreces de correu electròniques i, addicionalment, els números de telèfon mòbil on rebre els avisos de les notificacions. Per tal de garantir la recepció de les notificacions electròniques, es recomana designar més d'una persona autoritzada a rebre-les, així com diverses adreces de correu electrònic i telèfons mòbils on rebre els avisos de les posades a disposició. Aquestes dades s'han d'incloure en l'apartat relatiu a "persona o persones de contacte" de la Part II.A del DEUC.

A més, les empreses licitadores indicaran en el DEUC, si escau, la informació relativa a la persona o les persones habilitades per representar-les en aquesta licitació. El DEUC s'ha de presentar signat electrònicament per la persona o les persones que tenen la deguda representació de l'empresa per presentar la proposició.

Addicionalment, cal tenir en compte que, d'acord amb l'article 71.1.d). de la LCSP, l'acreditació del compliment de la quota de reserva de llocs de treball del 2% per a persones amb discapacitat i de l'obligació de disposar d'un pla d'igualtat s'ha de fer mitjançant la presentació del DEUC.

Ara bé, les empreses licitadores que figurin en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea, en un expedient virtual d'empresa, un sistema d'emmagatzematge electrònic de documents o un sistema de prequalificació, d'accés gratuït (i.e. Registre Electrònic d'Empreses Licitadores de la Generalitat de Catalunya –"**RELI**"- i Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades del Sector Públic –"**ROLECE**"-), només han de facilitar en cada part de la Declaració responsable la informació que no figuri en aquestes bases o que no hi consti vigent o actualitzada. En tot cas, aquestes empreses han d'indicar en el DEUC la informació necessària que permeti a l'òrgan de contractació, si escau, accedir als documents o certificats justificatius corresponents.

Si es preveu la divisió en lots de l'objecte del Contracte, s'aportarà un DEUC per cadascun dels lots als quals es presenti oferta.

L'aportació de la documentació justificativa del compliment dels requisits exigits en aquest Plec el compliment dels quals s'ha indicat en el DEUC, únicament l'haurà d'efectuar l'empresa licitadora en qui recaigui la proposta d'adjudicació per haver presentat l'oferta més avantatjosa econòmicament, amb caràcter previ a l'adjudicació, sens perjudici d'allò disposat a l'article 140.3 de la LCSP.

ii. Declaració de l'empresa de comprometre's a adscriure a l'execució del Contracte els mitjans materials i/o personals requerits, en el seu cas, de conformitat amb els models continguts a l'Annex número 2.

iii. En cas que el licitador recorri a la solvència i mitjans d'altres empreses de conformitat amb l'article 75 de la LCSP, o tingui la intenció de subscriure subcontractes, cadascuna de dites empreses haurà de presentar el DEUC, degudament emplenat, signat i amb la corresponent identificació.

iv. Declaració responsable seguint el model previst a l'Annex número 4, relativa al compliment de les condicions especials d'execució del Contracte, degudament emplenada.

v. Declaració responsable de pertinença a grup empresarial, seguint el model previst a l'Annex número 5.

vi. En el seu cas, formulari de subcontractació seguint allò disposat a la clàusula 45 d'aquest PCP.

vii. En cas que diversos empresaris concorrin agrupats en una UTE, s'haurà d'incloure, per cadascuna de les empreses participants, un DEUC degudament emplenat, signat i amb la corresponent identificació i s'haurà d'aportar el compromís de constituir la UTE per part dels empresaris que siguin part de la mateixa seguint el model previst a l'Annex número 6, de conformitat amb allò exigit per l'article 69.3 de la LCSP i la clàusula 13.6 d'aquest PCP, en què s'hauran d'indicar els noms i circumstàncies dels components que les subscriuen i el percentatge de participació de cadascun i el nomenament d'un representant o apoderat amb facultats suficients per a exercitar els drets i complir les obligacions que es derivin del Contracte fins que s'extingeixi.

viii. Pel que fa a les empreses estrangeres, addicionalment a la declaració responsable a què es fa referència a l'apartat iv) anterior, hauran d'aportar una declaració de sotmetiment a la jurisdicció dels jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre en cas que el Contracte s'executi a Espanya, per a totes les incidències que directament o indirectament es derivin del Contracte, amb renúncia, si escau, al fur jurisdiccional estranger que pogués correspondre al licitant.

ix. Si s'ha requerit així en l'**Apartat U del Quadre de característiques**, s'haurà de presentar la documentació acreditativa d'haver constituït una garantia provisional pel valor indicat en l'**Apartat U del Quadre de característiques** esmentat, a l'efecte de donar serietat a l'oferta del licitador. La garantia podrà prestar-se en alguna o algunes de les formes previstes en l'article 108.1 de la LCSP, sense que resulti necessària la seva constitució en Caixa General de Dipòsits. L'Annex número 7 conté un model d'aval de garantia provisional i un model de certificat d'assegurança de caució.

En cas de divisió en lots, la garantia provisional es fixarà atenent a l'import dels lots pels quals el licitador hagi de presentar oferta, per cada lot o per al conjunt de lots, i no en funció de l'import del pressupost base de licitació.

En cas d'UTE, les garanties provisionals es poden constituir per una o vàries de les empreses participants, sempre i quan en conjunt s'arribi a la quantia requerida i cobreixi solidàriament a totes les empreses integrants de la UTE.

La garantia provisional s'extingirà automàticament i serà retornada a les empreses licitadores immediatament després de la perfecció del Contracte. En tot cas, la garantia provisional s'ha de tornar a l'empresa licitadora seleccionada com a adjudicatària quan hagi constituït la garantia definitiva, si bé aquesta pot aplicar l'import de la garantia provisional a la definitiva o procedir a constituir una garantia definitiva *ex novo*.

2. El Sobre 2 (Proposició avaluable mitjançant judicis de valor) només es presenta en els procediments en què s'hagi indicat.

   En cas que la presentació de les ofertes no s'hagi d'efectuar per mitjans electrònics, s'haurà d'incloure en el Sobre 2 en un suport digital una còpia dels mateixos documents presentats en paper.

3. El Sobre 2 (Proposició avaluable mitjançant judicis de valor) contindrà:

   i. Una portada amb les dades indicades a la clàusula 16.

   ii. Un índex en què es recullin tots els documents inclosos al sobre, ordenats numèricament.

   iii. Part de l'oferta que s'avalua mitjançant criteris d'adjudicació el valor dels quals es determina amb judicis de valor, signada pel seu representant (en cas que el licitador sigui una UTE, hauran de signar els representants de totes les empreses que la composen) i la documentació acreditativa de les referències tècniques a les quals correspongui aplicar els referits criteris d'adjudicació. Els elements específics que s'han d'incloure s'indiquen a l'**Apartat V del Quadre de característiques**. En cas que s'indiqui en aquest **Apartat V del Quadre de característiques**, caldrà respectar l'extensió màxima i el format del conjunt de la documentació que s'ha d'incloure en el Sobre 2. No es valora la informació que es contingui en els fulls addicionals que excedeixin l'extensió màxima de l'oferta (en cas que s'indiqui).

   iv. Part de l'oferta relativa a les propostes de millora, en cas que la seva presentació estigui autoritzada segons l'**Apartat V del Quadre de característiques.**

   v. Aspectes de la proposta avaluable mitjançant judicis de valor que tinguin caràcter confidencial i no puguin ser revelats a altres licitadors, d'acord amb els criteris previstos a la clàusula 38 d'aquest PCP. En cap cas es podrà considerar confidencial la totalitat de la proposició avaluable mitjançant judicis de valor.

4. El Sobre 3 (Proposició avaluable mitjançant fórmules) es presenta en tots els procediments (tant si es tracta d'un procediment en el qual les ofertes s'han de presentar mitjançant dos (2) sobres com si es tracta d'un procediment en el qual s'ha de presentar l'oferta per mitjà de tres (3) sobres).

   En cas que la presentació de les ofertes no s'hagi d'efectuar per mitjans electrònics, s'haurà d'incloure en el Sobre 3 en un suport digital una còpia dels mateixos documents presentats en paper i tots els fulls han de ser signats pel licitador (en cas que el licitador sigui una unió temporal d'empreses, hauran de signar els representants de totes les empreses que la composen).

5. El Sobre 3 (Proposició avaluable mitjançant fórmules) contindrà:

   i. Una portada amb les dades indicades a la clàusula 16.

   ii. Un índex en què es recullin tots els documents inclosos al sobre, ordenats numèricament.

   iii. Part de l'oferta que s'avalua amb criteris d'adjudicació el valor de les quals es determina mitjançant l'aplicació de fórmules signada pel seu representant (en cas que el licitador sigui una UTE, hauran de signar els representants de totes les

empreses que la composen) i la documentació acreditativa de les referències tècniques a les quals correspongui aplicar els referits criteris d'adjudicació. Els elements específics que s'han d'incloure s'indiquen a l'**Apartat W del Quadre de característiques** i el model de proposició econòmica es conté en l'Annex número 1 d'aquest PCP.

El preu de l'oferta econòmica inclourà tota mena de despeses, arbitris o taxes necessàries que s'originin amb motiu del Contracte i la seva execució correcta.

A més, en el preu proposat hi ha d'haver desglossat l'IVA vigent, que ha d'expressar-se com a partida independent. Qualsevol variació del tipus d'IVA serà aplicable a partir de la seva vigència.

Clàusula 18. Determinació de l'oferta amb millor relació qualitat-preu

1. El Contracte s'adjudicarà a aquella oferta que presenti una millor relació qualitat-preu.

2. Per a la valoració de les ofertes i la determinació de l'oferta amb millor relació qualitat-preu, s'atendrà als criteris de valoració previstos en els **Apartats X i Y del Quadre de característiques**.

3. En cas que en la present licitació les ofertes s'avaluïn mitjançant criteris sotmesos a judici de valor i criteris avaluables automàticament mitjançant fórmules, s'han d'aplicar:

   i. A la part de l'oferta continguda en el Sobre 2 (Proposició avaluable mitjançant judicis de valor), els criteris continguts en l'**Apartat X del Quadre de característiques.**

   ii. A la part de l'oferta continguda en el Sobre 3 (Proposició avaluable mitjançant fórmules) , els criteris continguts en l'**Apartat Y del Quadre de característiques.**

4. Sempre forma part dels criteris d'adjudicació la valoració del preu contingut en l'oferta del licitador. Llevat que s'indiqui una altra cosa en l'**Apartat Y del Quadre de característiques**, els punts que s'atorguen segons el preu ofert (o els preus oferts) es distribueixen concedint la màxima puntuació vinculada a cada preu a qui fa la millor oferta; la resta d'ofertes de cada preu (o preus) rep un nombre de punts que és directament proporcional a la relació que s'estableix entre la millor oferta presentada i els punts que s'hi han concedit.

Clàusula 19. Obertura i examen del Sobre 1 (Documentació administrativa)

1. Un cop finalitzat el termini de presentació d'ofertes, es constituirà la Mesa de Contractació a fi i efecte de procedir a l'obertura del Sobre 1 (Documentació Administrativa) de les ofertes presentades. En aquest acte, la Mesa de Contractació verificarà que el Sobre 1 (Documentació Administrativa) de les ofertes presentades conté la documentació exigida i qualificarà la validesa formal d'aquesta documentació.

2. En cas que la Mesa de Contractació observi defectes o omissions esmenables, ho comunicarà a les empreses licitadores afectades i els atorgarà un termini de tres (3) dies naturals a comptar des del dia següent al de la data de comunicació esmentada perquè esmenin els defectes o omissions corresponents.

3. Es consideraran no esmenables els defectes consistents en la manca dels requisits exigits, i esmenables els que facin referència a la mera manca d'acreditació d'aquests requisits.

4. En cas que es detectin defectes no esmenables o en cas que el licitador afectat no procedeixi a esmenar el defecte o omissió en el termini atorgat, procedirà l'exclusió de l'oferta en qüestió.

5. L'òrgan de contractació o la Mesa de Contractació poden demanar a les empreses licitadores que presentin la totalitat o una part de la documentació justificativa del compliment dels requisits previs, quan considerin que hi ha dubtes raonables sobre la vigència o fiabilitat de la/es declaració/ns responsable/s que ha/n d'incloure's en el Sobre 1 (Documentació administrativa), quan resulti necessari per al bon desenvolupament del procediment i, en tot cas, abans d'adjudicar el Contracte. No obstant això, l'empresa licitadora que estigui inscrita en el RELI o en el ROLECE o en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea d'accés gratuït, no estarà obligada a presentar els documents justificatius o altra prova documental de les dades vigents inscrites en aquests registres.

6. D'acord amb l'article 95 del RGLCAP, la Mesa de Contractació podrà sol·licitar a les empreses licitadores els aclariments que li calguin sobre els certificats i documents presentats o requerir-les perquè en presentin de complementaris. En aquest cas, les empreses licitadores disposaran d'un termini de cinc (5) dies naturals, sense que puguin presentar-se després de declarades admeses les ofertes, de conformitat amb l'article 22 del RGLCAP.

7. Una vegada esmenats, si s'escau, els defectes en la documentació continguda en el Sobre 1 (Documentació administrativa), la Mesa de Contractació l'avaluarà i determinarà les empreses admeses a la licitació i les excloses, així com, en el seu cas, les causes de l'exclusió. L'acord de la Mesa de Contractació serà notificat als licitadors i serà susceptible d'impugnació de conformitat amb allò establert a la clàusula 48 d'aquest PCP i l'**Apartat AJ del Quadre de característiques.**

Clàusula 20. Obertura, examen i valoració de les proposicions

1. En cas que l'oferta hagi de presentar-se mitjançant tres (3) Sobres, l'obertura del Sobre 2 (Proposició avaluable mitjançant judicis de valor) i la seva valoració de conformitat amb els criteris previstos a l'**Apartat X del Quadre de característiques** s'efectuarà amb anterioritat a l'obertura del Sobre 3 (Proposició avaluable mitjançant fórmules) i la seva valoració de conformitat amb els criteris previstos a l'**Apartat Y del Quadre de característiques**.

2. L'obertura del Sobre 2 (Proposició avaluable mitjançant judicis de valor) s'efectuarà, per regla general, en acte no públic. En cas que es consideri oportú obrir el Sobre 2 (Proposició avaluable mitjançant judicis de valor) en acte públic, així s'indicarà a l'**Apartat X del Quadre de característiques** i l'acte es convocarà amb suficient antelació en la data, hora i lloc que s'indicarà en el Perfil del contractant. En qualsevol cas, l'obertura del Sobre 2 s'ha d'efectuar en el termini màxim de vint (20) dies des de la data de finalització del termini de presentació d'ofertes.

3. La Mesa de Contractació pot sol·licitar als licitadors que presentin la informació addicional que consideri necessària per a aclarir el contingut del Sobre 2 (Proposició avaluable mitjançant judicis de valor), la qual s'ha de presentar davant la Mesa de Contractació en el termini que s'atorgui a aquest efecte, que no pot ser superior a tres (3) dies.

Únicament es permetrà l'aclariment o l'esmena d'errors en les ofertes quan no comportin una modificació o concreció de l'oferta, amb la finalitat de garantir el principi d'igualtat de tracte entre empreses licitadores.

4. Per a efectuar la valoració del Sobre 2 (Proposició avaluable mitjançant judicis de valor), la Mesa de Contractació podrà sol·licitar, abans de formular la seva valoració, els informes tècnics que consideri convenients. Igualment, podrà sol·licitar aquests informes quan sigui necessari verificar que les ofertes compleixen amb les especificacions tècniques del PPT.

   Ara bé, quan així s'indiqui a l'**Apartat X del Quadre de característiques**, la valoració s'efectuarà per un organisme tècnic especialitzat o un Comitè d'experts composat pels membres indicats en dit Apartat, per tenir els criteris d'adjudicació avaluables mitjançant judici de valor una ponderació major que la corresponent als criteris avaluables de forma automàtica.

5. Un cop efectuada la valoració del Sobre 2 (Proposició avaluable mitjançant judicis de valor), s'efectuarà l'acte d'obertura del Sobre 3 (Proposició avaluable mitjançant fórmules) de les ofertes presentades, que serà públic (i s'efectuarà en la data, hora i lloc que s'indicarà en el Perfil del contractant), llevat que s'utilitzin mitjans electrònics (en quin cas el caràcter públic de la sessió serà potestatiu i únicament es realitzarà si així s'indica a l'**Apartat Y del Quadre de característiques**). En aquest acte, es donarà a conèixer la puntuació obtinguda pels licitadors respecte dels criteris d'adjudicació que depenguin d'un judici de valor i, a continuació, es procedirà a obrir els Sobres 3 (Proposició avaluable mitjançant fórmules) de les ofertes presentades.

   En cas que les ofertes únicament hagin de presentar-se mitjançant dos (2) Sobres, aquest acte s'efectuarà un cop s'hagi qualificat la documentació dels Sobres 1 de les ofertes presentades i la Mesa de Contractació s'hagi pronunciat sobre els licitadors admesos i exclosos. A més, l'obertura del Sobre 3 (Proposició avaluable mitjançant fórmules), haurà d'efectuar-se en el termini màxim de vint (20) dies des de la data de finalització del termini de presentació d'ofertes.

6. La Mesa de Contractació pot sol·licitar als licitadors que presentin la informació addicional que consideri necessària per a aclarir el contingut del Sobre 3 (Proposició avaluable mitjançant fórmules), la qual s'ha de presentar davant la Mesa de Contractació en el termini que s'atorgui a aquest efecte, que no pot ser superior a tres (3) dies.

   Únicament es permetrà l'aclariment o l'esmena d'errors en les ofertes quan no comportin una modificació o concreció de l'oferta, amb la finalitat de garantir el principi d'igualtat de tracte entre empreses licitadores.

7. Per a efectuar la valoració del Sobre 3 (Proposició avaluable mitjançant fórmules), la Mesa de Contractació podrà sol·licitar, abans de formular la seva valoració, els informes tècnics que consideri convenients. Igualment, podrà sol·licitar aquests informes quan sigui necessari verificar que les ofertes compleixen amb les especificacions tècniques del PPT.

8. Seran excloses de la licitació, mitjançant resolució motivada de l'òrgan de contractació a proposta de la Mesa de Contractació, els licitadors les proposicions dels quals no concordin amb la documentació examinada i admesa, les que excedeixin del pressupost base de licitació, les que modifiquin substancialment els models d'oferta previstos en aquest PCP i les condicions de presentació de les ofertes, les que comportin un error manifest en l'import de la proposició, aquelles en les quals l'empresa licitadora reconegui l'existència d'error o inconsistència que la fa inviable i aquelles proposicions que no

compleixin amb les prescripcions del PCP, del PPT i de la resta de documentació contractual.

L'existència d'errors en les proposicions econòmiques dels licitadors implicarà l'exclusió d'aquestes del procediment de licitació, quan pugui resultar afectat el principi d'igualtat, en els casos d'errors que impedeixin determinar amb caràcter cert quin és el preu realment ofert per les empreses i, per tant, impedeixin realitzar la valoració de les ofertes.

Els acords d'exclusió es notificaran als licitadors afectats i seran susceptibles d'impugnació de conformitat amb allò establert a la clàusula 48 d'aquest PCP i l'**Apartat AJ del Quadre de característiques.**

Clàusula 21. Ofertes amb valors anormals o desproporcionats

1. La determinació de les ofertes que presentin valors anormals o desproporcionats es durà a terme en funció dels límits i paràmetres objectius establerts a l'**Apartat Z del Quadre de característiques**.

2. En cas que s'hagin presentat ofertes per part de diversos licitadors que pertanyin a un mateix grup, en el sentit de l'article 42.1 del Codi de Comerç, es tindrà en compte únicament, per aplicar el règim d'identificació de les ofertes incurses en presumpció d'anormalitat, aquella que fos més baixa, amb independència de que presentin la seva oferta en solitari o conjuntament amb una altra empresa o empreses alienes al grup mitjançant una unió temporal.

3. Si amb l'aplicació dels criteris previstos a l'**Apartat Z del Quadre de característiques** s'identifica una o diverses proposició/ns com a presumptament anormal/s o desproporcionada/es, la Mesa de Contractació requerirà al/s licitador/s afectat/s que justifiqui/n i desglossi/n raonadament i detalladament el baix nivell dels preus, dels costos o de qualsevol altre paràmetre en base al qual s'hagi definit l'anormalitat de la/es oferta/es, mitjançant la presentació d'aquella informació i documents que resultin pertinents a aquests efectes. El/s licitador/s disposarà/n d'un termini suficient per a presentar la informació i els documents que siguin pertinents, establert en cinc (5) dies hàbils.

4. Transcorregut el termini indicat en l'apartat anterior, si la Mesa de Contractació no rep la informació i la documentació justificativa sol·licitada, ho posarà en coneixement de l'òrgan de contractació i es considerarà que la posposició no podrà ser completa, quedant l'empresa licitadora exclosa del procediment.

5. Un cop rebuda la informació i documentació justificativa sol·licitada dins de termini, se sol·licitarà un informe als serveis tècnics a fi i efecte de valorar si les justificacions desvirtuen la presumpció de valors anormals o desproporcionats.

6. A la vista de l'informe a què fa referència l'apartat anterior, la Mesa de Contractació elevarà la corresponent proposta d'acceptació o rebuig de la proposició, degudament motivada, a l'òrgan de contractació, per tal que aquest decideixi o bé l'acceptació de l'oferta, perquè considera acreditada la seva viabilitat, o bé, en cas contrari, el seu rebuig.

7. En tot cas, es rebutjarà l'oferta que incorri en presumpció d'anormalitat si es comprova que és anormalment baixa perquè vulnera la normativa sobre subcontractació o no compleix les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral, nacional o internacional, incloent l'incompliment dels convenis col·lectius sectorials vigents, en aplicació de l'article 201 de la LCSP. S'entendrà, també en tot cas, que la justificació no explica satisfactòriament el baix nivell del preus o costos proposats pel licitador quan

aquesta sigui incompleta o es fonamenti en hipòtesis o pràctiques inadequades des del punt de vista tècnic, jurídic o econòmic. En cas que es comprovi que una oferta és anormalment baixa degut a que el licitador ha obtingut una ajuda de l'Estat, només es rebutjarà l'oferta per aquesta causa si el licitador no pot acreditar que dita ajuda s'ha concedit sense contravenir les disposicions comunitàries en matèria d'ajudes públiques. En cas que l'òrgan de contractació rebutgi una oferta per aquesta raó, haurà d'informar a la Comissió Europea.

8. En cas que l'adjudicació recaigui en un licitador la oferta del qual es troba incursa en presumpció d'anormalitat, s'establiran mecanismes adequats per a realitzar un seguiment de l'execució del Contracte.

Clàusula 22. Classificació de les ofertes i requeriment de documentació previs a l'adjudicació

1. Un cop efectuades les valoracions de les ofertes presentades, la Mesa de Contractació, amb els informes que consideri oportú sol·licitar, classificarà les proposicions presentades pels licitadors, per ordre decreixent, segons les puntuacions obtingudes, i farà la proposta d'adjudicació, que elevarà a l'òrgan de contractació.

2. Per a realitzar aquesta classificació, la Mesa de Contractació tindrà en compte els criteris d'adjudicació previstos als **Apartats X i Y del Quadre de característiques.**

3. En cas que en aplicació dels criteris d'adjudicació hi hagi dues o més empreses que obtinguin la mateixa puntuació, s'aplicaran els criteris de desempat previstos a l'**Apartat Z del Quadre de característiques.**

   La documentació acreditativa dels criteris de desempat serà aportada pels licitadors en el moment en què es produeixi l'empat i a requeriment de l'òrgan de contractació.

4. La proposta d'adjudicació de la Mesa de Contractació no crearà cap dret a favor de l'empresa licitadora proposada com a adjudicatària, ja que l'òrgan de contractació podrà no acceptar-la sempre que motivi la seva decisió.

5. L'òrgan de contractació ha de resoldre motivadament l'adjudicació del Contracte a favor de l'empresa que hagi formulat la proposició que hagi obtingut la millor puntuació. En cas que no hi hagi cap proposició admissible, l'òrgan de contractació pot deixar sense efecte el procediment.

6. L'adjudicació s'ha de produir en el termini màxim indicat en l'**Apartat N del Quadre de característiques**. En cas que s'hagi de conferir a algun licitador el tràmit d'aclariments per haver presentat valors presumptament anormals o desproporcionats d'acord amb aquest PCP, el termini màxim per a adjudicar el Contracte s'ha d'incrementar en quinze (15) dies hàbils addicionals.

7. Transcorreguts els terminis màxims assenyalats per a l'adjudicació sense que s'hagi dictat l'acord d'adjudicació, els licitadors tenen dret a retirar la seva proposta i, en el seu cas, a la devolució de la garantia provisional, sense que es pugui reclamar cap mena d'indemnització.

8. Si la proposta de la Mesa de Contractació és acollida i acceptada per l'òrgan de contractació, es requerirà al licitador proposat que presenti la documentació prèvia necessària per a procedir a l'adjudicació del Contracte, sens perjudici d'allò indicat en el segon paràgraf de l'article 140.3 de la LCSP. Aquesta documentació s'ha de presentar

dins del termini màxim de deu (10) dies hàbils comptats des del següent a aquell en què s'hagi produït la notificació del requeriment esmentat, pels mitjans previstos en l'**Apartat T del Quadre de característiques**. Aquesta documentació consisteix en:

i. <u>En cas que l'adjudicatari no es trobi inscrit en el RELI, en el ROLECE o en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea:</u>

1. Acreditació de la capacitat d'obrar, de la personalitat jurídica i que d'acord amb el seu objecte social podia concórrer a la licitació:

   La capacitat d'obrar de les empreses espanyoles persones jurídiques s'acredita mitjançant l'escriptura de constitució o modificació inscrita en el Registre Mercantil, quan sigui exigible conforme a la legislació mercantil. Quan no ho sigui, s'acredita mitjançant l'escriptura o document de constitució, estatuts o acta fundacional, en què constin les normes que regulen la seva activitat, inscrits, si s'escau, en el corresponent registre oficial. També cal aportar el NIF de l'empresa.

   La capacitat d'obrar de les empreses espanyoles persones físiques s'acredita amb la presentació del NIF.

   La capacitat d'obrar de les empreses no espanyoles d'Estats membres de la Unió Europea o signataris de l'Acord sobre Espai Econòmic Europeu s'ha d'acreditar mitjançant la inscripció en els registres professionals o mercantils adients del seu Estat membre d'establiment o la presentació d'una declaració jurada o una de les certificacions que s'indiquen en l'annex XI de la Directiva 2014/24/UE.

   La capacitat d'obrar de les empreses estrangeres d'Estats no membres de la Unió Europea ni signataris de l'Acord sobre Espai Econòmic Europeu s'acredita amb l'aportació d'un informe emès per la missió diplomàtica permanent o per l'oficina consular d'Espanya del lloc del domicili de l'empresa, en el qual consti, prèvia acreditació per l'empresa, que figuren inscrites en el registre local professional, comercial o anàleg, o, en el seu defecte, que actuen habitualment en el tràfic local dins l'àmbit de les activitats que abasta l'objecte del Contracte. També han d'aportar un informe de la missió diplomàtica permanent d'Espanya o de la Secretaria General de Comerç Exterior, que acrediti que l'Estat del qual són nacionals ha signat l'Acord sobre contractació pública de l'Organització Mundial del Comerç (OMC), sempre que es tracti de Contractes subjectes a regulació harmonitzada o, en cas contrari, l'informe de reciprocitat al que fa referència l'article 68 de la LCSP.

2. Documents acreditatius de la representació i personalitat jurídica de les persones signants de les ofertes:

   Una fotocòpia del Document Nacional d'Identitat o del Passaport legitimada notarialment o compulsada per òrgan administratiu competent i document que acrediti que el signant de l'oferta ostenta la deguda representació per a la presentació de l'oferta. Dit darrer document ha de constar en escriptura pública, ser còpia autèntica o testimoni notarial i estar inscrit en el Registre Mercantil o en el registre oficial corresponent.

3. Documentació acreditativa de la classificació o del compliment dels requisits de solvència econòmica i financera i tècnica o professional exigits als **Apartats O i P del Quadre de característiques**.

4. Els documents que acreditin que disposa efectivament dels mitjans que s'hagués compromès a dedicar o adscriure a l'execució del Contracte.

5. L'acreditació que la societat no es troba incursa en causa de prohibició de contractar per sí mateixa ni per extensió, d'acord amb l'article 85 de la LCSP. En particular, acreditació de que s'està al corrent de les obligacions tributàries i de la Seguretat Social, mitjançant el lliurament dels documents que es relacionen a continuació:

   - En el cas que l'empresa seleccionada sigui subjecte passiu de l'impost sobre activitats econòmiques i estigui obligada a pagar-lo, el document d'alta de l'impost relatiu a l'exercici corrent en l'epígraf corresponent a l'objecte del contracte o el darrer rebut acompanyat de la declaració responsable que no s'ha donat de baixa en la matrícula de l'impost. Tanmateix, en cas que l'empresa seleccionada estigui en algun dels supòsits d'exempció d'aquest impost recollits en l'article 82 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, ha d'aportar una declaració responsable que ha d'especificar el supòsit legal d'exempció i el document de declaració en el cens d'obligats tributaris.
   - El certificat específic que demostra que està al corrent de les obligacions tributàries expedit per l'Administració tributària, a l'efecte de l'article 43 de la Llei 58/2003, del 17 de desembre, general tributària.
   - El certificat positiu, emès per l'òrgan competent, que està al corrent en el compliment de les obligacions amb la Seguretat Social.
   - El certificat positiu, emès per la Generalitat de Catalunya, acreditatiu de la inexistència de deutes tributaris amb aquesta administració.

6. En el supòsit en que la societat hagi recorregut a les capacitats d'altres entitats:

   a. el compromís per escrit de dites entitats, sens perjudici que s'hagi procedit de conformitat amb allò disposat a la clàusula 14.4 d'aquest PCP.

   b. la documentació assenyalada en els anteriors apartats 1., 2., i 3. respecte de dites entitats.

7. El resguard acreditatiu de la constitució de la garantia definitiva, d'acord amb allò que s'estableix a la clàusula 23 d'aquest PCP, en cas que la seva formalització es requereixi d'acord amb allò indicat a l'**Apartat AA del Quadre de característiques.**

8. L'habilitació empresarial o professional per a la realització de l'objecte del present Contracte, en el seu cas i segons allò disposat a l'**Apartat Q del Quadre de característiques**.

9. Si s'escau segons allò disposat a l'**Apartat R del Quadre de Característiques**, certificats acreditatius del compliment de les normes de garantia de la qualitat i de gestió mediambiental.

10. Un document que acrediti tenir contractada i vigent una pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil amb els límits mínims indicats en l'**Apartat AC del Quadre de característiques.**

11. Una escriptura pública, en cas que l'adjudicatari sigui una UTE, en què se n'acrediti la seva constitució formal.

12. Documentació acreditativa de la subcontractació, en el seu cas.

13. La documentació que acrediti el compliment de les obligacions de prevenció de riscos laborals, segons el que disposa la clàusula 36 d'aquest PCP, i el formulari de consentiment de cessió de dades de caràcter personal de treballadors a càrrec del contractista, segons el que disposa la clàusula 38 d'aquest PCP (aquest darrer pot ser lliurat posteriorment en els casos indicats en la clàusula citada).

14. L'acord de confidencialitat a què es refereix la clàusula 38 d'aquest PCP.

ii. <u>En cas que l'adjudicatari es trobi inscrit en el RELI, en el ROLECE o en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea</u>:

S'haurà d'aportar la documentació anterior si no figura inscrita en aquests registres, o no consta vigent o actualitzada i la següent documentació:

1. Els documents acreditatius de l'efectiva disposició de mitjans que s'hagi compromès a dedicar o adscriure a l'execució del Contracte, en el seu cas.

2. El resguard acreditatiu de la constitució de la garantia definitiva, d'acord amb allò que s'estableix a la clàusula 23 d'aquest PCP, en cas que la seva formalització es requereixi d'acord amb allò indicat a l'**Apartat AA del Quadre de característiques**.

3. Un document que acrediti tenir contractada i vigent una pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil amb els límits mínims indicats en l'**Apartat AC del Quadre de característiques.**

4. Una escriptura pública, en cas que l'adjudicatari sigui una unió temporal d'empreses (UTE), en què se n'acrediti la constitució formal.

5. L'habilitació empresarial o professional per a la realització de l'objecte del present Contracte, en el seu cas i segons allò disposat a l'**Apartat Q del Quadre de característiques**.

6. Documentació acreditativa de la subcontractació, en el seu cas.

7. Si s'escau segons allò disposat a l'**Apartat R del Quadre de Característiques**, certificats acreditatius del compliment de les normes de garantia de la qualitat i de gestió mediambiental.

8. La documentació que acrediti el compliment de les obligacions de prevenció de riscos laborals, segons el que disposa la clàusula 36 d'aquest PCP, i el formulari de consentiment de cessió de dades de caràcter personal de treballadors a càrrec del contractista, segons el que disposa la clàusula 38 d'aquest PCP (aquest darrer pot ser lliurat posteriorment en els casos indicats en la clàusula citada).

9. L'acord de confidencialitat a què es refereix la clàusula 38 d'aquest PCP.

9. Un cop rebuda i revisada la documentació, en cas que s'observi que la documentació presentada té defectes o errors esmenables, es requerirà que es corregeixin o esmenin en el termini màxim de tres (3) dies hàbils.

10. En el supòsit que l'adjudicatari no atengui adequadament el requeriment de lliurar la documentació referida en el punt anterior en el termini assenyalat, s'entendrà que el licitador ha retirat la seva oferta i se li exigirà l'import del 3% del pressupost base de licitació (IVA exclòs) en concepte de penalitat, que es farà efectiu en primer lloc contra la garantia provisional, si aquesta s'hagués constituït, sens perjudici d'allò previst a la lletra a) de l'article 71.2 de la LCSP en relació amb les circumstàncies de prohibició per a contractar.

    En aquest supòsit, es procedirà a sol·licitar la mateixa documentació al licitador que hagi presentat la següent oferta amb millor relació qualitat-preu en funció de l'ordre en què hagin quedat classificades les ofertes.

11. L'eventual falsedat en allò declarat de les empreses licitadores en el DEUC o en altres declaracions pot donar lloc a la causa de prohibició de contractar amb el sector públic prevista en l'article 71.1.e) de la LCSP.

Clàusula 23. Garantia definitiva

1. El licitador que presenti l'oferta amb la millor relació-qualitat preu ha de constituir garantia definitiva en cas que s'indiqui en l'**Apartat AA del Quadre de característiques**, per l'import corresponent al percentatge de l'import d'adjudicació (o del pressupost base de licitació si el Contracte es regeix per preus unitaris) que s'indiqui en dit **Apartat AA del Quadre de característiques.**

    La constitució de la garantia definitiva ha de precedir l'adjudicació del Contracte i pot efectuar-se de conformitat amb alguna o algunes de les formes previstes en l'article 108.1 de la LCSP, sense que resulti necessària la seva constitució en Caixa General de Dipòsits.

2. La constitució de la garantia definitiva s'ha d'instrumentar d'acord amb la documentació i models que indiqui la Caixa General de Dipòsits si aquesta garantia es constitueix davant aquest organisme (en aquest cas, caldrà aportar a la UOC els resguards que pertoqui emesos per la Caixa General de Dipòsits).

3. En cas que la garantia es constitueixi mitjançant aval bancari, l'aval esmentat s'ha de formalitzar segons l'aval tipus que figura en l'Annex número 7 d'aquest PCP, i l'avalista ha de complir els requisits legalment exigibles.

4. En cas que es tracti d'un contracte d'assegurança de caució, formalitzat en la forma i les condicions que reglamentàriament s'estableixen, amb una entitat asseguradora autoritzada per a operar a l'Estat espanyol en el ram de l'assegurança de caució, s'ha de lliurar el certificat del contracte a l'òrgan de contractació corresponent de la UOC.

Aquesta assegurança s'ha de formalitzar en la pòlissa corresponent, que s'ha de concretar en un certificat, el model tipus del qual figura en l'Annex número 7 d'aquest PCP, i la companyia asseguradora ha de complir els requisits exigibles legalment.

5. Si la garantia definitiva es constitueix en metàl·lic davant la Caixa General de Dipòsits, caldrà estar a la documentació que indiqui aquest organisme, aportant en tot cas a la UOC els resguards que acreditin que s'ha dipositat correctament l'import que pertoqui davant aquell organisme.

6. Excepcionalment i, si així s'indica a l'**Apartat AA del Quadre de Característiques**, també s'autoritzarà la constitució de garantia en metàl·lic davant la UOC. En aquest cas, caldrà aportar l'efectiu o un xec nominatiu a favor de la UOC per l'import que pertoqui d'acord amb aquest PCP. La UOC lliurarà un rebut de la garantia en metàl·lic lliurada.

7. Excepcionalment, i si així s'indica a l'**Apartat AA del Quadre de Característiques**, també s'autoritzarà la constitució de garantia mitjançant la modalitat de retenció en preu, en quin cas caldrà aportar la declaració responsable que figura en l'Annex número 7 d'aquest PCP.

8. En cas d'UTE, la garantia definitiva es pot constituir per una o vàries de les empreses participants, sempre que en conjunt s'arribi a la quantia requerida i cobreixi solidàriament a totes les empreses integrants de la UTE.

9. Aquesta garantia ha de servir per a assegurar l'execució correcta del Contracte i cobrir els conceptes previstos a l'article 110 de la LCSP. En concret, aquesta garantia ha de servir per a assegurar l'execució correcta d'aquest Contracte i cobrir —a títol enunciatiu i no limitador— les despeses causades a la UOC per qualsevol demora imputable a l'adjudicatari, el rescabalament per possibles danys i perjudicis irrogats a la UOC pel compliment parcial o deficient del Contracte, la resolució culpable del Contracte per part del contractista o les penalitats que siguin imposades per la UOC al contractista per incórrer en les faltes previstes en aquest PCP.

10. En cas d'amortització o substitució total o parcial dels valors que constitueixen la garantia, l'empresa adjudicatària està obligada a reposar-los en la quantia necessària per tal que l'import de la garantia no minvi per aquest motiu, havent de quedar constància documentada de la reposició esmentada.

11. Quan, com a conseqüència de la modificació del Contracte, per qualsevol circumstància, el preu experimenti una variació a l'alça o a la baixa, s'haurà de reajustar la garantia constituïda per l'import necessari perquè es mantingui la proporcionalitat deguda entre la garantia i el pressupost del Contracte vigent en cada moment. Dit reajustament haurà d'efectuar-se en el termini de quinze (15) dies a comptar des de la data en què es notifiqui a l'empresa la modificació.

12. Quan es facin efectives sobre la garantia les penalitats o indemnitzacions exigibles a l'empresa adjudicatària, aquesta haurà de reposar o ampliar la garantia, en la quantia que correspongui, en el termini de quinze (15) dies des de l'execució.

13. En cas que la garantia no es reposi en els supòsits esmentats en l'apartat anterior, la UOC podrà resoldre el Contracte per causa imputable al contractista.

14. La devolució o cancel·lació de la garantia definitiva s'ha de fer una vegada s'hagi produït el venciment del termini de garantia i s'hagi acomplert satisfactòriament el Contracte o s'hagi resolt per causes no imputables al contractista.

Clàusula 24. Adjudicació del Contracte

1. Un cop rebuda i revisada la documentació, i si és correcta, l'òrgan de contractació procedeix a dictar acord d'adjudicació a favor del licitador que ha presentat l'oferta amb millor relació qualitat-preu.

   L'acord, que ha d'adoptar-se dins dels cinc (5) dies hàbils següents a la recepció de la documentació, ha d'ésser motivat, es notificarà als licitadors i s'haurà de publicar en el Perfil del contractant en el termini de quinze (15) dies.

2. La notificació i la publicació de l'acord d'adjudicació hauran de contenir la informació necessària que permeti als interessats en el procediment interposar recurs suficientment fundat contra dit acord. En tot cas, en dit acord haurà de figurar:

   i. En relació amb els licitadors exclosos, els motius pels quals la seva oferta ha estat desqualificada, inclosos, en els casos en què s'hagin definit les prescripcions tècniques en termes de rendiment o d'exigència funcionals segons l'article 126.5.a) de la LCSP o fent referències a especificacions tècniques contingudes en les normes, avaluacions, sistemes o especificacions a les quals es refereix l'article 126.5.b) de la LCSP, els motius de la decisió de no equivalència o de la decisió que les obres, els subministraments o els serveis no s'ajusten als requisits de rendiment o a les exigències funcionals; i un desglossament de les valoracions assignades als diferents licitadors, incloent l'adjudicatari.

   ii. En tot cas, el nom de l'adjudicatari, les característiques i avantatges de la seva oferta que hagin estat determinants de que hagi estat seleccionada la seva oferta amb preferència respecte de les que hagin presentat els altres licitadors i que hagin resultat admeses.

   iii. El termini en què ha de procedir-se a la formalització del Contracte.

3. Si els informes i justificacions continguts en la proposta elevada per la mesa són plenament acollits per l'òrgan de contractació i aquest òrgan adjunta aitals informes i justificacions a l'acord d'adjudicació dictat, s'entén que l'òrgan de contractació assumeix plenament la justificació oferta per la mesa de contractació. En cas que l'òrgan de contractació no adjudiqui el Contracte al licitador proposat per la mesa, és imprescindible que motivi adequadament el seu criteri en l'acord d'adjudicació.

Clàusula 25. Formalització del Contracte

1. Un cop efectuada l'adjudicació, es procedirà a la formalització del Contracte.

2. La formalització no podrà efectuar-se abans de que transcorrin quinze (15) dies hàbils des de que es remeti la notificació de l'adjudicació als licitadors. En aquest cas, els serveis dependents de l'òrgan de contractació requeriran a l'adjudicatari per tal que formalitzi el Contracte en termini no superior a cinc (5) dies a comptar des del dia següent a aquell en què s'hagués rebut el requeriment, una vegada transcorregut el termini anterior sense que s'hagués interposat recurs especial en matèria de contractació que comportés la suspensió de la formalització del Contracte. En els mateixos termes es procedirà quan el Tribunal Català de Contractes del Sector Públic aixequi la suspensió.

3. Amb la formalització, el Contracte queda subscrit entre les parts.

4. El Contracte s'ha de publicar en el Perfil del contractant en un termini no superior a quinze (15) dies des del perfeccionament del Contracte.

   Addicionalment, l'anunci de formalització s'haurà de publicar en el Diari Oficial de la Unió Europea. L'enviament de l'anunci de formalització haurà d'efectuar-se en el termini màxim de deu (10) dies naturals a comptar des de la formalització del Contracte.

   L'anunci de formalització no es publicarà al Perfil del Contractant abans de la seva publicació en el Diari Oficial de la Unió Europea, i caldrà indicar la data d'enviament. No obstant això, dit anunci podrà publicar-se si la UOC no ha rebut notificació de la seva publicació a les 48 hores des de la confirmació de la recepció de l'anunci enviat.

5. El Contracte s'ha de formalitzar per escrit, mitjançant document privat.

6. La UOC i l'adjudicatari han de formalitzar el contracte preferentment amb signatura electrònica. En aquest cas, el representant legal de les empreses adjudicatàries ha de tenir un certificat de signatura electrònica amb dispositiu segur. El certificat reconegut i el corresponent dispositiu segur de creació de signatura han d'haver estat subministrats al contractista per un prestador de serveis de certificació que acrediti el compliment dels requisits establerts per la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, i per la resta de normativa sobre signatura electrònica o que hagi estat classificada per l'Agència Catalana de Certificació amb nivell quatre. En tot cas, ha de garantir la identitat, la confidencialitat, la integritat, la disponibilitat, el no-rebuig i la conservació de la informació de l'interessat.

7. El Contracte s'ha de formalitzar d'acord amb el model de contracte tipus que està a disposició de les empreses licitadores al Perfil del contractant.

8. L'adjudicatari podrà sol·licitar que el Contracte s'elevi a escriptura pública, essent al seu càrrec les despeses corresponents.

9. Si per causes imputables a l'adjudicatari no es formalitzés el Contracte dins del termini indicat en l'apartat segon de la present clàusula, se li exigirà l'import del 3% del pressupost base de licitació (IVA exclòs), en concepte de penalitat, que es farà efectiu en primer lloc contra la garantia definitiva, si s'hagués constituït, sens perjudici d'allò previst a la lletra b) de l'article 71.2 de la LCSP en relació amb les circumstàncies de prohibició per a contractar.

   En aquest supòsit, es procedirà a adjudicar el Contracte al licitador que hagi presentat la següent oferta amb millor relació qualitat-preu, prèvia presentació de la documentació exigida per la clàusula 22.8 d'aquest PCP.

10. Si les causes de la no formalització fossin imputables a la UOC, s'indemnitzarà al contractista pels danys i perjudicis que la demora li pugui ocasionar.

Clàusula 26. Decisió de desistir del procediment de licitació o de no adjudicar o subscriure el Contracte

1. L'òrgan de contractació podrà decidir no adjudicar o subscriure el Contracte, per raons d'interès públic, degudament justificades i amb la corresponent notificació a les empreses licitadores, abans de la formalització del Contracte.

2. Així mateix, l'òrgan de contractació podrà desistir del procediment de licitació, abans de la formalització del Contracte, notificant-ho a les empreses licitadores, quan apreciï una

infracció no esmenable de les normes de preparació del Contracte o de les reguladores del procediment d'adjudicació.

3. En ambdós supòsits anteriors es compensarà a les empreses licitadores per les despeses incorregudes, prèvia sol·licitud, fins al màxim indicat en l'**Apartat AB del Quadre de característiques**, i s'informarà a la Comissió Europea.

III.- DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Clàusula 27. Condicions especials d'execució

1. De conformitat amb l'article 202 de la LCSP, s'estableixen com a condicions especials d'execució del Contracte les previstes en aquest PCP i a l'**Apartat AC del Quadre de característiques.**

2. L'incompliment de les condicions especials d'execució podrà comportar la imposició de penalitats o constituir una causa específica de resolució del Contracte, en funció del que s'indiqui en els **Apartats AF i AI del Quadre de característiques**, respectivament, o al clausulat del present Plec.

3. Les condicions especials d'execució del Contracte també s'exigeixen a tots els subcontractistes que, en el seu cas, participin de l'execució del Contracte.

Clàusula 28. Codi de Conducta

1. La UOC disposa d'un Codi de conducta que li proporciona els mecanismes apropiats per garantir que la Universitat duu a terme la seva activitat, en tant que institució de referència en l'ensenyament superior en línia, amb la màxima integritat.

2. El Codi de conducta no només afecta a tots els professionals de la UOC, independentment de la funció, la localització o el nivell jeràrquic que tinguin, sinó també a tots els seus proveïdors, subcontractistes, franquiciats, llicenciataris, o entitats col·laboradores quan portin a terme activitats comercials en nom de la Universitat.

3. Sens perjudici d'allò establert a l'apartat quart de la present clàusula, el contractista s'obliga, en tant que condició especial d'execució del contracte, a complir el que estableix el Codi de conducta de la UOC i que es conté en el document allotjat al següent link, sense perjudici que la UOC facilitarà en qualsevol moment, a requeriment de l'altra part, una còpia del mateix, i li resoldrà totes aquelles qüestions que l'adjudicatari li traslladi al respecte: https://seu-electronica.uoc.edu/portal/_resources/CA/documents/seu-electronica/CODI_CONDUCTA_Provexdors_i_Entitats_signats_convenis_CAx1x.pdf

4. Alternativament a allò disposat a l'apartat tercer de la present clàusula, el contractista s'obliga, en tant que condició especial d'execució del contracte, a disposar d'un codi de conducta amb proveïdors, aprovat per un òrgan de govern representatiu de l'entitat, el qual ha de recollir uns principis i valors similars al Codi de conducta de la UOC. La disposició d'aquest codi de conducta de proveïdor s'haurà d'acreditar documentalment per aquell licitador que hagi estat proposat com adjudicatari, sempre i quan s'hagi optat per aquesta alternativa.

5. Així mateix, l'adjudicatari restarà obligat a proporcionar a la UOC de manera immediata, en cas que aquesta li ho requereixi, la informació que la Universitat consideri necessària

per tal de comprovar que en el marc de l'execució del Contracte s'està complint amb allò previst al Codi de conducta.

6. L'incompliment per part de l'adjudicatari, en el marc de l'execució del Contracte, dels valors, normes, pautes i pràctiques descrits al Codi de Conducta, o la negativa a proporcionar la informació requerida al respecte, serà causa de resolució immediata del Contracte, sense perjudici de l'obligació de la part incomplidora de rescabalar a la UOC pels danys i perjudicis que l'esmentat incompliment li hagi pogut generar.

Clàusula 29. Execució del Contracte

1. El Contracte s'executarà amb subjecció al que s'estableixi a les seves clàusules, a aquest PCP, al PPT, a la resta de documentació contractual i a l'oferta del contractista, i conforme a les instruccions que en la seva interpretació doni el responsable del Contracte.

2. El contractista està obligat a complir el termini d'execució del Contracte i, en el seu cas, els terminis parcials fixats.

3. Si l'empresa contractista incorregués en demora respecte del compliment dels terminis total o parcials, per causes que li siguin imputables, la UOC podrà optar, si s'escau i segons es consideri, per la resolució del Contracte o per la imposició de les penalitats diàries en la proporció de 0,60 euros per cada 1.000 euros del preu del Contracte, IVA exclòs, entre d'altres, en funció de les circumstàncies del cas.

4. Si el retard respecte al compliment dels terminis fos produït per motius no imputables a l'empresa contractista i aquesta ofereix complir si se li amplia el termini inicial d'execució, se li concedirà un termini, almenys, igual al temps perdut, a menys que el contractista en demani un altre de més curt.

Clàusula 30. Modificació contractual

1. En cas que, en el marc del desenvolupament d'aquest Contracte, calgui introduir-hi alguna modificació, aquesta modificació només es pot portar a terme en els supòsits i límits que s'indiquen en els apartats 3, 4, 5 i 6 d'aquesta clàusula, sempre que es respecti el procediment establert en els mateixos.

2. El règim de les modificacions es regeix per allò disposat en els articles 203 a 205 i 319 de la LSCP.

3. La modificació del Contracte únicament podrà realitzar-se durant la seva vigència i en els següents supòsits:

   i. Quan concorri algun supòsit de modificació dels previstos en l'**Apartat AD del Quadre de característiques**, si així s'ha indicat, en els termes i condicions que en dit apartat s'indiquen, d'acord amb l'article 204 de la LSCP i fins a un màxim del 20% del preu inicial. En aquest supòsit, en cap cas la modificació del Contracte pot suposar l'establiment de nous preus unitaris no previstos en el Contracte.

   ii. Excepcionalment, quan sigui necessari realitzar una modificació en els termes indicats en l'apartat 4 d'aquesta clàusula.

4. Qualsevol altra modificació del Contracte que no pugui subsumir-se en cap dels supòsits de modificació contractual que, en el seu cas, s'hagin previst en l'**Apartat AD del Quadre de característiques** o que, encara que, podent-se subsumir en algun de dits supòsits no

s'ajusti exactament a allò establert en dit apartat, només podrà adoptar-se si es justifica la concurrència d'alguna de les circumstàncies taxades que es preveuen en l'article 205 de la LCSP.

Aquestes modificacions han de limitar-se a introduir les variacions estrictament indispensables per donar resposta a la causa objectiva que motivi la modificació i únicament podran adoptar-se si es compleixen els requisits recollits en l'article 205 de la LCSP per a la circumstància taxada que resulti d'aplicació.

5. Quan es vulgui modificar el Contracte, l'òrgan de contractació ha de justificar degudament en l'expedient de contractació la concurrència d'alguna de les causes que habiliten de fer tal modificació, i tot seguit ho ha de notificar al contractista, especificant les característiques tècniques de la modificació i el seu impacte econòmic sobre el preu d'adjudicació del Contracte. Per mitjà d'aquesta notificació s'atorgarà al contractista tràmit d'audiència, de manera que aquest pot formular les al·legacions que consideri oportunes en un termini de cinc (5) dies hàbils a comptar des del dia en què li ha estat feta la notificació.

6. L'òrgan de contractació ha de notificar l'acord de modificació al contractista. En aquesta notificació, s'ha de convocar el contractista a l'acte de formalització i incorporació de la modificació rellevant al Contracte, acte que s'ha de fer en un termini no inferior a cinc (5) dies a comptar des de la data de la convocatòria a l'acte esmentat.

7. En l'acte de formalització de la modificació, s'ha de signar l'acord de modificació i la versió actualitzada del Contracte.

8. L'òrgan de contractació haurà de publicar, en tot cas, un anunci de modificació en el Perfil del contractant en el termini de cinc (5) dies naturals des de la seva aprovació. Dit anunci haurà d'anar acompanyat de les al·legacions del contractista i de tots els informes que, en el seu cas, s'hagin sol·licitat amb caràcter previ a la seva aprovació, inclosos aquells informes aportats per l'empresa contractista o els emesos per l'òrgan de contractació.

   Així mateix, en cas que la modificació s'hagi adoptat sobre la base dels supòsits previstos en les lletres a) i b) de l'article 205.2 de la LCSP, haurà de publicar-se en el Diari Oficial de la Unió Europea el corresponent anunci de modificació, segons disposa l'article 207.3 de la LCSP, amb el contingut establert en l'Annex III de la LCSP.

Clàusula 31. Suspensió del contracte

1. El Contracte podrà ser suspès per acord de la UOC, en cas que ho consideri convenient, o perquè el contractista opti per suspendre el seu compliment, en cas de demora en el pagament del preu superior a quatre (4) mesos, comunicant-ho a la UOC amb un (1) mes d'antelació.

2. En tot cas, la UOC estendrà l'acta de suspensió corresponent, d'ofici o a sol·licitud del contractista, i l'haurà de signar l'òrgan de contractació i l'empresa contractista. Dita acta s'haurà d'estendre en el termini màxim de dos (2) dies hàbils, a comptar des de l'endemà del dia en què s'acordi la suspensió.

3. La UOC abonarà a l'empresa contractista els danys i perjudicis que efectivament se li causin de conformitat amb allò previst a l'article 208.2 de la LCSP.

IV.- DISPOSICIONS RELATIVES ALS DRETS I A LES OBLIGACIONS DE LES PARTS

Clàusula 32. Criteris de facturació i pagament

1. El contractista té el dret a l'abonament del preu convingut per la realització de la prestació objecte del Contracte en els termes previstos a la LCSP i al Contracte.

2. Els termes específics de la facturació del Contracte seran els previstos a l'**Apartat E del Quadre de Característiques**.

3. La UOC abonarà el preu dins dels trenta (30) dies següents a la data d'aprovació dels documents que acreditin la conformitat dels serveis prestats en atenció a allò previst en el Contracte, que també s'hauran d'aprovar dins dels trenta (30) dies següents a la prestació del servei.

4. Cadascuna de les factures emeses ha de contenir la informació següent:

   i. Període de realització del servei que es factura.

   ii. Identificació del nombre de tasques, hores o unitats en què es mesuri la prestació (o prestacions) que són objecte de facturació en el període esmentat.

   iii. Imports incorreguts en desenvolupament de les tasques, hores o unitats en què es mesuri la prestació (o prestacions) contractual, i també el seu desglossament en cas que hi hagi diverses prestacions o que regeixin diversos tipus de preus unitaris.

   iv. IVA desglossat correctament aplicable a cada base imposable.

   v. Codi de centre de responsabilitat i número de comanda. Aquesta informació ha de ser indicada per la UOC.

5. L'enviament de les factures s'ha de fer a l'atenció de l'Àrea d'Economia i Finances per un dels dos canals següents:

   i. En format digital, a la bústia de correu electrònic factures@uoc.edu.

   ii. En format electrònic, al web https://seu-electronica.uoc.edu, des del qual ja es pot accedir al nostre espai https://efact.eacat.cat/bustia/?emisorId=16

   Si s'opta per aquest canal i no es disposa d'un sistema que permeti emetre'n, hi ha diversos mecanismes per a crear aquest format, que es poden consultar, per exemple, al web: http://www.aoc.cat/Inici/SERVEIS/Relacions-amb-la-ciutadania/e.FACT-Empreses/Crear-enviar-e-Factures.

6. Per a la cessió o endós de qualsevol factura emesa en relació amb els serveis objecte de contractació cal la conformitat prèvia de la UOC.

Clàusula 33. Responsabilitat de l'empresa contractista

1. L'empresa contractista és responsable de la qualitat tècnica dels treballs que dugui a terme i de les prestacions i serveis realitzats, així com també de les conseqüències que es dedueixin per a l'òrgan de contractació o per a terceres persones de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del Contracte.

2. L'empresa contractista executa el Contracte al seu risc i ventura i està obligada a indemnitzar els danys i perjudicis que es causin a terceres persones com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del Contracte, excepte en el cas que els danys siguin ocasionats com a conseqüència immediata i directa d'una ordre de l'òrgan de contractació.

   En concret, serà responsable dels danys que ocasionin els seus empleats durant la vigència de la contractació, tant a les persones com als edificis i objectes en general (ja siguin propietat de l'empresa contractista o de la UOC) o a tercers, i aniran a càrrec de l'empresa contractista les despeses derivades de qualsevol tipus de reclamacions, incloses les judicials.

3. L'empresa contractista serà responsable del compliment de les obligacions adquirides per part de tot el seu personal que presti el servei.

4. L'empresa contractista estarà obligada a tenir la màxima cura per a evitar que, amb motiu de l'execució del Contracte, es produeixin pertorbacions o interferències en el normal funcionament del servei prestat, de la qual cosa haurà de respondre.

5. La responsabilitat establerta en els anteriors apartats serà, sens perjudici de la responsabilitat penal en la que es pugui incórrer, tant de l'empresa contractista i, per mitjà dels seus representants, com dels seus empleats.

Clàusula 34. Obligacions en matèria mediambiental, social o laboral

1. En l'execució del Contracte, el contractista haurà de complir les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral a què fa referència l'article 201 de la LCSP.

2. El contractista restarà obligat a complir, sota la seva exclusiva responsabilitat, les disposicions vigents sobre Relacions Laborals, Seguretat Social, Seguretat i Higiene en el treball i normativa específica sobre la Prevenció de Riscos Laborals de Seguretat i Salut, així com també les normes i disposicions internes que respecte d'aquestes matèries disposi l'entitat contractant.

3. En les contractacions de serveis, els salaris del personal, les quotes de la Seguretat Social, Mutualisme Laboral i Assegurança d'Accidents de Treball, així com qualsevol altra obligació laboral, serà a compte i càrrec del contractista.

4. Els empleats del contractista no podran ser, en cap cas i sota cap concepte, considerats ni de fet ni per dret, empleats de la UOC, depenent únicament i exclusivament del contractista a tots els efectes, amb total indemnitat per a la UOC.

Clàusula 35. Obligacions en matèria de transparència

1. El contractista subministrarà a l'òrgan de contractació, quan aquest li requereixi, tota la informació que, en el seu cas, resulti necessària pel compliment de les disposicions de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Clàusula 36. Seguretat i salut

1. El contractista ha de complir estrictament el que disposa la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals ("**LPRL**") i les disposicions de desenvolupament o complementàries, així com totes les altres normes, legals o convencionals, que continguin

prescripcions relatives a l'adopció de mesures preventives en l'àmbit de l'objecte contractual.

2. En particular, abans de la formalització del Contracte, l'adjudicatari ha d'acreditar la modalitat de prevenció que es fa en l'empresa adjudicatària. Si es tracta d'un servei aliè de prevenció, ha de facilitar una còpia del Contracte amb l'empresa que li presta el servei de prevenció de riscos laborals. Si el presta la mateixa empresa, s'ha d'aportar una còpia de l'auditoria legal que obligatòriament s'ha de fer cada quatre anys.

3. En cas que, a causa de l'objecte del Contracte, es requereixi la presència regular de treballadors a càrrec del contractista en instal·lacions de la UOC o es doni un supòsit de coordinació d'activitats empresarials entre la UOC i el contractista, aquests extrems s'indicaran a l'**Apartat AE del Quadre de Característiques**. En aquests casos, l'adjudicatari ha de lliurar, abans de la formalització del Contracte, la documentació següent:

   i. L'avaluació de riscos de l'activitat que s'ha de fer en relació amb les prestacions contractuals rellevants.

   ii. Respecte de les persones físiques membres del seu personal que l'adjudicatari prevegi incorporar a la prestació de l'objecte contractual que s'ha de desenvolupar amb regularitat en instal·lacions de la UOC:

      1. el registre de formació,

      2. el TC2 (o TA2),

      3. el certificat d'aptitud mèdica.

4. D'acord amb la normativa de prevenció de riscos laborals, i només en el cas que l'objecte contractual comporti coordinació d'activitats empresarials en els termes previstos en la legislació laboral (segons s'indiqui a l'**Apartat AE del Quadre de Característiques**), la UOC ha de lliurar a l'adjudicatari del Contracte la documentació següent:

      1. l'avaluació de riscos feta per la UOC,

      2. el protocol d'actuació en cas d'emergència,

      3. la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals de la UOC.

Clàusula 37. Subrogació laboral

1. L'empresa contractista s'obliga a subrogar-se com a ocupadora en les relacions laborals de les persones treballadores adscrites a l'execució d'aquest Contracte, d'acord amb la informació sobre les condicions dels contractes respectius que es facilita en l'Annex número 8 d'aquest PCP, en cas que així s'indiqui a l'**Apartat AE del Quadre de Característiques.**

2. Així mateix, l'empresa contractista està obligada a proporcionar a l'òrgan de contractació, quan aquest li requereixi, la informació relativa a les condicions dels contractes de les persones treballadores que hagin de ser objecte de subrogació, si així li sol·licita l'òrgan de contractació i en un termini màxim de deu (10) naturals des de dita sol·licitud. En concret, com a part d'aquesta informació, s'obliga a aportar les llistes del personal objecte de subrogació indicant el conveni col·lectiu aplicable i els detalls de categoria, tipus de

contracte, jornada, data d'antiguitat, venciment del contracte, salari brut anual de cada treballador, així com tots els pactes en vigor aplicables als treballadors als quals afecti la subrogació. L'incompliment d'aquesta obligació donarà lloc a la imposició de penalitats.

3. El contractista té l'obligació de respondre dels salaris impagats als treballadors afectats per subrogació, així com de les cotitzacions a la Seguretat Social meritades, encara en el cas que es resolgui el Contracte i aquells siguin subrogats per un nou contractista, i sense que en cap cas aquesta obligació correspongui a aquest últim. En aquest cas, la UOC, un cop acreditada la manca de pagament dels salaris esmentats, procedirà a la retenció de les quantitats degudes al contractista per a garantir el pagament d'aquest salaris, i a la no devolució de la garantia definitiva fins que no s'acrediti l'abonament d'aquests.

Clàusula 38. Obligacions en matèria de confidencialitat i protecció de dades personals

1. **Confidencialitat**: El contractista haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la que tingui accés amb ocasió de l'execució del Contracte a la que s'atribueix el referit caràcter a l'Annex número 9 relatiu a l'Acord de Confidencialitat, o que per la seva pròpia naturalesa ha de ser tractada com a tal. Aquest deure es mantindrà durant un termini de 5 anys des del coneixement d'aquesta informació, a no ser que en el mateix apartat del citat annex s'estableixi un termini major. No podrà transferir cap informació sobre els treballs a terceres persones o a entitats sense el consentiment exprés i per escrit de la UOC.

   Així mateix, l'empresari ha d'assenyalar expressament la documentació i informació que consideri confidencial de la seva oferta.

   La informació considerada confidencial pels licitadors no podrà ésser divulgada per l'òrgan de contractació, sens perjudici d'allò disposat en la legislació vigent en matèria d'accés a la informació pública i de les disposicions contingudes en la LCSP respecte a la publicitat de l'adjudicació i a la informació que ha de donar-se als licitadors.

   El deure de confidencialitat no podrà estendre's a tot el contingut de l'oferta de l'adjudicatari ni a tot el contingut dels informes i documentació que, en el seu cas, generi directament o indirecta l'òrgan de contractació en el curs del procediment de licitació. Únicament podrà estendre's a documents que tinguin una difusió restringida, i en cap cas a documents que siguin públicament accessibles. Així, la declaració de confidencialitat ha de ser necessària i proporcional a la finalitat o l'interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades que es considerin confidencials.

   En tot cas, correspon a l'òrgan de contractació valorar si la qualificació de confidencial de determinada documentació és adequada i, en conseqüència, decidir sobre la possibilitat d'accés o de vista de dita documentació, prèvia audiència de l'empresa o les empreses licitadores afectades.

   Els documents i les dades contingudes en l'oferta podran considerar-se de caràcter confidencial si inclouen secrets industrials, tècnics, comercials i/o drets de propietat intel·lectual i la seva difusió a terceres persones pugui ser contrària als seus interessos comercials legítims, perjudicar la competència lleial entre les empreses del sector; o bé quan el seu tractament pugui ser contrari a les previsions de la normativa de protecció de dades de caràcter personal. Així mateix, el caràcter confidencial afecta a qualsevol altres informacions amb un contingut que es pugui falsejar la competència, ja sigui en aquest procediment o en altres de posteriors. No tenen en cap cas caràcter confidencial l'oferta econòmica de l'empresa ni les dades incloses en el DEUC.

El deure de confidencialitat tampoc podrà impedir la divulgació de parts no confidencials del Contracte celebrat, com ara les empreses amb les quals s'ha contractat i subcontractat i, en tot cas, les parts essencials de l'oferta i les modificacions posteriors al Contracte, respectant en tot cas allò disposat a la LOPDGDD.

2. **Protecció de dades**: El contractista haurà de complir el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecte el tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel que es deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD) i la LOPDGDD, així com qualsevol altra normativa d'aplicació en vigor en matèria de protecció de dades.

A. Tractament de dades personals

En cas que el Contracte tingui un objecte tal que el contractista hagi d'assumir la condició d'encarregat del tractament de dades d'acord amb el que es regula en la LOPDGDD, aquesta circumstància s'ha d'indicar en l'**Apartat AE del Quadre de Característiques**. Si el contractista assumeix tal condició, s'han d'aplicar les previsions d'aquesta clàusula i següents.

Així mateix, en cas que l'objecte del Contracte impliqui la comunicació de dades per part del contractista o bé per part de l'adjudicatari, aquesta circumstància s'haurà d'indicar a l'**Apartat AE del Quadre de Característiques**.

En cas que la prestació objecte del Contracte requereixi la presencia física del contractista a les instal·lacions de la UOC, s'haurà de fer constar aquesta circumstància a **l'Apartat AE del Quadre de Característiques** i complimentar, segons escaigui, l'Annex número 10.

B. Estipulacions com a Encarregat del Tractament

En aplicació de la Disposició Addicional 25 de la LCSP, el contractista tindrà la consideració d'encarregat del tractament en els casos en els que la contractació impliqui l'accés del contractista a dades de caràcter personal del qual sigui responsable l'entitat contractant. En aquest supòsit, l'accés a aquestes dades no es considerarà comunicació de dades, quan es compleixi el previst a l'article 28 del RGPD. En tot cas, les previsions d'aquest hauran de constar per escrit.

Pel compliment de l'objecte d'aquest plec, l'adjudicatari, com a encarregat del tractament, haurà de tractar les dades personals de les quals l'entitat contractant és responsable de la manera que s'especifica a l'Annex número 11, relatiu a les condicions particulars d'encarregat del tractament d'aquest plec, que descriu en detall les dades personals a protegir, el tractament a realitzar i les mesures a implementar.

En el cas que, com a conseqüència de l'execució del Contracte, resulti necessària la modificació de l'estipulat a l'Annex número 11, relatiu a les condicions particulars d'encarregat del tractament, l' adjudicatari ho requerirà raonadament i marcarà els canvis que sol·licita. En el cas que l'entitat contractant estigués d'acord amb el sol·licitat, emetrà un Annex actualitzat.

Per tant, sobre l'entitat contractant recauen les responsabilitats establertes a la normativa d'aplicació, del Responsable del tractament mentre que la persona adjudicatària ostenta les establertes per l'encarregat del tractament. No obstant, si aquest últim destinés les dades a una altra finalitat, les comuniqués o les utilitzés incomplint les estipulacions del present plec i/o la normativa vigent, serà considerat també com a Responsable del

Tractament, responent en aquest cas de les infraccions en que hagués incorregut personalment.

Així, de conformitat amb el previst a l'article 28 del RGPD, la persona adjudicatària s'obliga i garanteix el compliment de les següents obligacions:

a) Tractar les dades personals conforme les instruccions documentades en el present plec o altres documents contractuals aplicables a l'execució del Contracte, a no ser que estigui obligat en virtut del Dret de la Unió o nacional que s'apliqui a l'encarregat. En aquest cas, l'encarregat informarà el responsable d'aquesta exigència legal prèvia al tractament, exceptuant que aquest Dret ho prohibeixi per raons importants d'interès públic;

b) No utilitzar ni aplicar les dades personals amb una finalitat diferent a l'execució de l'objecte del present Contracte. En cap cas es podran fer servir les dades per fins propis.

c) Tractar les dades personals de conformitat amb els criteris de seguretat i el contingut previst a l'article 32 del RGPD, així com observar i adoptar les mesures tècniques i organitzatives de seguretat necessàries o convenients per assegurar la confidencialitat, secret i integritat de les dades personals a les que tingui accés.

d) En particular, i sense caràcter limitatiu, s'obliga a aplicar les mesures de protecció del nivell de risc i seguretat detallades a l'Annex número 11, relatiu a les condicions particulars d'encarregat del tractament.

e) Mantenir la més absoluta confidencialitat sobre les dades personals a les que tingui accés per l'execució del Contracte així com sobre les que resultin del seu tractament, qualsevol que sigui el suport en el que s'hagin obtingut. Aquesta obligació s'estén a tota persona que pugui intervenir en qualsevol fase del tractament per compte de l'adjudicatari, essent deure de l'adjudicatari formar les persones que d'ell depenguin, d'aquest deure de secret, i del manteniment d'aquest deure també després de la terminació de la prestació del Servei o de la seva desvinculació.

f) Portar un llistat de persones autoritzades per tractar les dades personals objecte d'aquest plec i garantir que les mateixes es comprometen, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat, i a complir amb les mesures de seguretat corresponents, de les que els ha d'informar convenientment. Aquesta documentació acreditativa s'ha de mantenir a disposició de l'òrgan de contractació.

g) Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades al seu tractament.

h) No comunicar, cedir ni difondre les dades personals a tercers, ni tal sons per la seva conservació, exceptuant que es tingui l'autorització expressa del Responsable del Tractament.

i) Nomenar Delegat de Protecció de Dades, en cas que sigui necessari segons el RGPD, i comunicar-lo a l'òrgan de contractació, també quan la designació sigui voluntària, així com la identitat i dades de contacte de la persona física designada per la persona adjudicatària com el seu representant a efectes de

protecció de les dades personals (representants de l'Encarregat del Tractament), responsable del compliment de la regulació del tractament de dades personals, en les vessants legals/formals i en les de seguretat.

j) Una vegada finalitzada la prestació contractual objecte del present plec, es compromet, segons correspongui i s'instrueixi a l'Annex 9, relatiu a l'acord de confidencialitat, i l'Annex 11, relatiu a les condicions particulars d'encarregat del tractament, a retornar o destruir les dades personals a les que hagi tingut accés; les dades personals generades per l'adjudicatari per causa del tractament; i els suports i documents en que qualsevol d'aquestes dades constin sense conservar cap còpia (a no ser que es permeti o es requereixi per llei o per norma de dret comunitari la seva conservació). L'Encarregat del Tractament podrà, no obstant, conservar les dades durant el temps que puguin derivar-se responsabilitats de la seva relació amb el Responsable del tractament. En aquest últim cas, les dades personals es conservaran bloquejades i pel temps mínim, destruint-se de forma segura i definitiva al final de cada termini.

k) A no ser que s'indiqui una altra cosa a l'annex relatiu a les condicions particulars d'encarregat del tractament, el tractament s'ha de realitzar dins l'Espai Econòmic Europeu o un altre espai considerat per la normativa aplicable com de seguretat equivalent, no tractant-se fora d'aquest espai ni directament ni a través de qualsevol subcontractista autoritzat conforme l'establert en aquest plec o algun altre document contractual, a no ser que estigués obligat en virtut del Dret de la Unió o de l'Estat membre que li resulti d'aplicació.

l) En el cas que degut al Dret nacional o de la Unió Europea l'adjudicatari es vegi obligat a dur a terme alguna transferència internacional de dades, l'adjudicatari informarà per escrit l'òrgan de contractació d'aquesta exigència legal, amb l'antelació suficient a efectuar el tractament, i garantirà el compliment de qualsevol dels requisits legals que siguin aplicables al mateix, a no ser que el dret aplicable ho prohibeixi per raons importants d'interès públic.

m) De conformitat amb l'article 33 del RGPD, comunicar a l'òrgan de contractació, de forma immediata i a com a molt passades 72 hores, qualsevol violació de seguretat de les dades personals al seu càrrec de la que tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per la documentació i comunicació de la incidència o qualsevol fallada en el seu sistema de tractament i gestió de la informació que hagi tingut o pugui tenir que posi en perill la seguretat de les dades personals, la seva integritat o disponibilitat, així com qualsevol possible vulneració de la confidencialitat com a conseqüència de la posada en coneixement de tercers de les dades i informacions obtingudes durant l'execució del Contracte. Comunicarà la informació al respecte de forma detallada.

L'esmentada comunicació haurà de contenir com a mínim:

1. Tipus de violació de la seguretat de les dades i, quan sigui possible, categories i número aproximat d'interessats afectats, així com categories i número aproximat de registres de dades personals afectades.

2. Nom i dades de contacte del delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte on es pugui obtenir més informació.

3. Possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.

4. Descripció de les mesures adoptades o propostes pel responsable per posar remei a la violació de la seguretat de les dades incloent, si procedeix, les mesures adoptades per mitigar els possibles efectes negatius.

n) Quan una persona exerceixi un dret d'accés, rectificació, supressió i oposició, limitació del tractament, portabilitat de dades i a no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades, o altres reconeguts per la normativa aplicable, davant l'Encarregat del Tractament, aquest ha de comunicar-ho a l'òrgan de contractació amb la major brevetat. La comunicació ha de fer-se immediatament i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de recepció de l'exercici de dret, juntament, i en el seu cas, amb la documentació i altres informacions que puguin ser rellevants per resoldre la sol·licitud que estigui en el seu poder, i incloent la identificació fefaent de qui exerceixi el dret.

L'adjudicatari assistirà l'òrgan de contractació, sempre que sigui possible, perquè aquest pugui complir i donar resposta a l'exercici de drets.

o) Col·laborar amb l'òrgan de contractació en el compliment de les seves obligacions en matèria de (i) mesures de seguretat, (ii) comunicació i/o notificació de violacions de mesures de seguretat a les autoritats competents o als interessats, i (iii) col·laborar en la realització d'avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades personals i consultes prèvies al respecte a les autoritats competents; tenint en compte la naturalesa del tractament i la informació de la que es disposi.

p) Així mateix, posarà a disposició del mateix, a requeriment d'aquest, tota la informació necessària per demostrar el compliment de les obligacions previstes en aquest plec i demés documents contractuals i col·laborarà en la realització d'auditories i inspeccions dutes a terme en el seu cas.

q) En els casos en que la normativa així ho exigeixi, dur, per escrit, inclús en format electrònic, i de conformitat amb el previst a l'article 30.2 del RGPD un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte de l'òrgan de contractació, responsable del tractament, que contingui, al menys, les circumstàncies a que es refereixi aquest article.

r) Disposar d'evidències que demostrin el compliment de la normativa de protecció de dades personals i del deure de responsabilitat activa, com certificats previs sobre el grau de compliment o resultats d'auditories, que haurà de posar a disposició de l'òrgan de contractació quan així ho requereixi. Així mateix, durant la vigència del Contracte, posarà a la seva disposició tota la informació, certificacions i auditories realitzades en cada moment.

s) Dret d'informació: l'encarregat del tractament, en el moment de la recollida de les dades, ha de facilitar la informació relativa als tractaments de dades que

es van realitzar. La redacció i el format en que es facilitarà la informació s'ha de consensuar amb el responsable abans de l'inici de la recollida de les dades.

La present clàusula i les obligacions establertes, així com les de l'annex relatiu a les condicions particulars d'encarregat del tractament, constitueixen el contracte d'encarregat de tractament entre l'òrgan de contractació i la persona adjudicatària a què fa referència l'article 28.3 del RGPD. Les obligacions i prestacions que aquí es contenen no són retribuïbles de forma diferent del previst en el present plec i altres documents contractuals i tindran la mateixa duració que la prestació objecte d'aquest Contracte, prorrogant-se en el seu cas per períodes iguals a aquest. No obstant, a la finalització del Contracte, el deure de secret continuarà vigent, sense límit de temps, per totes les persones involucrades en l'execució del Contracte.

El compliment de les anteriors obligacions així com la resta de compromisos assolits a la present clàusula té caràcter d'obligació contractual essencial segons el que disposa la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la LCSP.

C. Subencarregats de tractament associats a subcontractacions

Quan es produeixi una subcontractació amb tercers de l'execució del Contracte i el subcontractista hagi d'accedir a dades personals, la persona adjudicatària ho posarà en coneixement previ de l'òrgan de contractació, identificant quin tractament de dades personals comporta, per tal que aquest decideixi, en el seu cas, si atorgar o no la seva autorització a aquesta subcontractació.

En tot cas, per la seva autorització és requisit que es compleixin les següents condicions:

i. Que el tractament de dades personals per part del subcontractista s'ajusti a la legalitat vigent, al contemplat en aquest plec i a les instruccions de l'òrgan de contractació.

ii. Que la persona adjudicatària i l'empresa subcontractista formalitzin un contracte d'encàrrec de tractament de dades en termes no menys restrictives a les previstes en el present plec i amb sotmetiment exprés del subcontractista al RGPD i a la LOPDGDD, el qual serà posat a disposició de l'òrgan de contractació.

L'adjudicatari informarà a l'òrgan de contractació de qualsevol canvi previst en la incorporació o substitució d'altres subcontractistes, donant així la oportunitat d'atorgar el consentiment previst en aquesta clàusula. La no resposta a aquesta sol·licitud equival a oposar-se a aquests canvis.

El subcontractista, que també té la condició d'encarregat del tractament, està obligat igualment a complir les obligacions establertes a aquest document per l'Encarregat del tractament i les instruccions que estableixi el Responsable. En cas d'incompliment, l'Encarregat inicial continuarà sent plenament responsable davant el Responsable per que fa al compliment de les obligacions, per tant, els subcontractistes quedaran obligats únicament davant el contractista principal que assolirà la total responsabilitat de l'execució del Contracte davant l'òrgan de contractació, d'acord amb els plecs i els termes del Contracte.

D. Estipulacions com a cessionari de dades

En cas que l'execució del Contracte requereixi la cessió de dades part de l'entitat contractant al contractista, aquesta circumstància quedarà reflectida a l'**Apartat AE del Quadre de Característiques** juntament amb la finalitat del tractament de les dades objecte de cessió.

En cas que tingui lloc una cessió de dades segons s'indica al paràgraf anterior, el sotmetiment del contractista cessionari al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecte el tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel que es deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels drets Digitals (LOPDGDD), així com qualsevol l'altra normativa d'aplicació en vigor en matèria de protecció de dades, constitueix una condició especial d'execució del Contracte que constitueix alhora una obligació contractual essencial.

E. Estipulacions com a cedent de dades

En cas que per a l'execució del Contracte es requereixi la cessió de dades per part del contractista a l'entitat contractant, aquest últim comunicarà a la primera les categories de dades personals juntament amb la finalitat del tractament de les dades objecte de la comunicació que s'especifiquen a continuació i de les quals la contractista declara ser-ne la responsable, aquesta circumstància quedarà reflectida a l'**Apartat AE del Quadre de Característiques.**

La comunicació de les dades personals indicades es realitzarà en la mesura en què sigui estrictament necessari per a la correcta implementació de la prestació objecte d'aquest Contracte i en compliment del que s'estableix en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

El contractista garanteix que totes les dades personals comunicades han estat obtingudes directament de les persones interessades i que han complert amb els requeriments establerts en la legislació aplicable en matèria de protecció de dades. En particular i sense limitació, el contractista declara que ha complert amb el deure d'informació i, en el seu cas, obtingut el consentiment necessari per al tractament, especialment pel que fa a la comunicació de les seves dades personals a l'entitat adjudicadora per a les finalitats objecte d'aquest Contracte.

En la mesura en què, per a donar compliment a la legislació aplicable en material de protecció de dades, el contractista declara haver obtingut el consentiment de la persona interessada per a la comunicació de les seves dades en virtut del Contracte actual. En tot cas, aquest comunicarà únicament les dades personals per a les que l'interessat hagi prestat el seu consentiment exprés.

La UOC, en cas de considerar-ho necessari, podrà sol·licitar una còpia dels consentiments obtinguts pel contractista, a fi de comprovar el correcte compliment de les obligacions establertes en la present clàusula i el legislació aplicable en material de protecció de dades de caràcter personal.

Les parts expressament acorden que, fins que la les dades personals en qüestió li siguin revelades, aquestes seran d'exclusiva responsabilitat del seu responsable.

La comunicació de dades personals implica que la UOC es converteix en responsable d'un nou arxiu de dades personals i que, per tant, haurà de complir amb les obligacions legals que li siguin aplicables, en particular, no podrà fer ús de tals dades per a una finalitat diferent a la de donar compliment a l'objecte del Contracte actual, excepte que compti amb el previ i exprés consentiment del titular de les dades.

El contractista serà exclusivament responsable davant de tercers per qualsevol infracció de qualsevol de les obligacions previstes en aquesta clàusula o en la legislació aplicable, i serà directament responsable davant les persones interessades i davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades i altres organismes públics competents per a qualsevol reclamació derivada del tractament de dades personals, i eximeix expressament a l'entitat adjudicatària de qualsevol responsabilitat incorreguda a causa d'aquestes activitats.

F. Informació sobre tractament de dades personals contingudes en aquest Contracte i els necessaris per la seva tramitació

Les dades de caràcter personal contingudes en aquest Contracte i les necessàries per la seva gestió seran tractades per l'òrgan de contractació amb la finalitat de dur a terme la gestió de la relació contractual, pressupostària i econòmica del mateix.

La base jurídica del tractament és el compliment d'una obligació legal d'un fi d'interès públic i l'exercici de poders públics conferits al responsable del tractament per la LCSP.

No es preveu la comunicació de dades de caràcter personal a tercers, exceptuant les imposades per l'ordenament jurídic. Les dades es tractaran durant tot el temps que duri la relació contractual entre el contractista i l'òrgan de contractació. Finalitzada la relació contractual es procedirà al bloqueig de les dades durant el període de temps que exigeixi la normativa sobre contractació pública, hisenda i arxiu amb fins d'interès públic. Un cop finalitzi el termini de prescripció legal i expirin dites responsabilitats, les dades seran eliminades.

Els drets d'accés, rectificació, supressió i portabilitat de les seves dades, de limitació i oposició al seu tractament, així com a no ser objecte de decisions basades únicament en el tractament automatitzat de les seves dades, quan procedeixin, poden exercitar-se davant la UOC.

Pot exercir aquests drets segons l'establert a la política de privacitat de la UOC.

Així mateix, pot posar en coneixement de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades qualsevol situació que consideri que vulnera els seus drets (www.apdcat.cat).

Amb la voluntat de millorar la qualitat del servei en el present contracte, s'estableix la obligació pel contractista de monitoritzar la gravació i custòdia de les trucades realitzades amb l'alumnat, com a una de les activitats contemplades en el servei.

Aquest seguiment qualitatiu ha de permetre garantir la correcta execució d'aquesta activitat en els paràmetres requerits per la FUOC . L'accés a les gravacions també ha de permetre revisar de manera exhaustiva la gestió de la trucada en els casos que hagin pogut acabar derivant en una queixa.

Degut a la necessitat de monitoritzar les trucades amb la finalitat anteriorment expressada, es fa constar que el període de conservació de les dades de caràcter personal obtingudes amb aquesta activitat per part del contractista per portar a terme les revisions de qualitat i millora del servei s'estableix en un (1) any".

Clàusula 39. Impostos i despeses

1. El contractista es farà càrrec de tots els tributs que es meritin o puguin meritar-se per la prestació de serveis o per la formalització del Contracte i siguin establerts per l'Estat, la Generalitat de Catalunya o l'ens local, a excepció de l'IVA i aquells que per imperatiu legal no li corresponguin.

2. També seran a càrrec del contractista la sol·licitud, gestió i obtenció de totes aquelles llicències, autoritzacions i permisos que siguin necessaris per a l'execució del Contracte, així com, arribat el cas, els que es generin per a la legalització, inspecció i/o revisió.

3. Les despeses de publicitat de la licitació seran a càrrec del contractista, es facturaran tan aviat es faci l'adjudicació i el seu import es deduirà del pagament que efectuï la UOC.

Clàusula 40. Personal laboral

1. Correspon exclusivament al contractista la selecció del personal que, reunint els requisits de titulació i experiència exigits en el PPT, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del Contracte, sense perjudici de la verificació per part de la UOC del compliment d'aquells requisits.

2. Les variacions en la composició dels equips només podran ser puntuals i hauran d'obeir a raons justificades.

3. L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir el poder de direcció inherent a tot empresari, de forma real, efectiva i continua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del Contracte, la qual cosa suposarà, entre d'altres, assumir la negociació i pagament dels salaris, les substitucions dels treballadors en casos de baixa o absència, l'exercici de la potestat disciplinària, les obligacions legals en matèria de seguretat social i prevenció de riscos laborals i, en general, tots els drets i obligacions que es deriven de la relació contractual entre empleat i empresari.

4. L'empresa contractista vetllarà especialment per a què els treballadors adscrits a l'execució del Contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions que han de dur a terme en relació amb l'objecte del Contracte.

5. Quan per raó de l'objecte del Contracte, l'empresa contractista hagi d'executar el Contracte a les dependències o instal·lacions del contractant, el personal del contractista ocuparà espais diferenciats dels que ocupen els empleats d'aquell, bo i corresponent a l'empresa contractista vetllar pel compliment d'aquesta obligació.

6. D'acord amb la naturalesa de l'objecte del Contracte i tal i com es concreti en el PPT, l'empresa contractista haurà de designar un coordinador tècnic o interlocutor integrat a la seva pròpia plantilla amb les següents funcions:

    i. Actuar com a interlocutor del contractista davant l'òrgan de contractació, canalitzant la comunicació entre l'empresa contractista i el personal de l'equip o equips de treball adscrits al Contracte, per una banda, i l'òrgan de contractació, per l'altra, en tot allò relatiu a l'execució del Contracte.

    ii. Distribuir el treball entre el personal encarregat d'executar el Contracte i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.

iii. Supervisar el correcte desenvolupament per part del personal adscrit a l'execució del Contracte de les funcions que té encomanades, així com controlar l'assistència de l'esmentat personal al lloc de treball.

iv. Organitzar el règim de vacances i substitucions del personal adscrit a l'execució del Contracte amb la deguda coordinació entre el contractista i l'òrgan de contractació, als efectes de no alterar el bon funcionament del servei.

v. Informar a l'òrgan de contractació sobre les variacions, ocasionals o permanents en la composició de l'equip o equips de treball adscrits a l'execució del treball.

Clàusula 41. Incompliment. Règim de faltes

1. El contractista està obligat a complir el Contracte en es termes previstos a la documentació contractual i dins del termini fixat per dur-lo a terme.

2. L'adjudicatari ha de rescabalar la UOC dels danys ocasionats, mitjançant una indemnització pels perjudicis derivats de dol o negligència en el compliment de les obligacions que resultin de l'adjudicació d'aquest Contracte.

3. El contractista ha de responsabilitzar-se de l'efectiva inspecció i control dels serveis que presta. Això no obstant, la UOC pot fer efectiu qualsevol control del servei que consideri oportú i requerir el contractista perquè atengui les seves observacions.

4. Sens perjudici de les eventuals indemnitzacions que puguin procedir pels danys que puguin generar els eventuals incompliments del contractista, l'incompliment o el compliment defectuós de la prestació objecte del Contracte podrà comportar la imposició de penalitats, en els termes previstos a la present clàusula.

5. Amb caràcter general i sens perjudici de les faltes que es descriuen a continuació, s'entén per incompliment:

   a) L'incompliment dels requisits d'ordre establerts en aquest PCP i en les disposicions d'aplicació.

   b) La resistència als requeriments perquè siguin complerts.

   c) La utilització de sistemes de treball, elements manuals o mecànics, o personal diferents dels previstos en el projecte de servei ofert, en aquest PCP, en el PPT i en l'oferta del contractista.

   d) Qualsevol altre supòsit assenyalat en el PCP o en les disposicions aplicables.

6. La comissió de les infraccions indicades en el present apartat i la comissió de les infraccions indicades a l'**Apartat AF del Quadre de característiques** podran donar lloc a la imposició de les penalitats previstes a l'apartat següent.

   La tipificació de les infraccions a l'efecte del Contracte es descriuen a continuació:

   i. **<u>Faltes molt greus</u>**:

      1. Incompliment de la prestació del servei que produeixi un perjudici molt greu a la UOC, bé sigui per abandonament de la prestació, execució negligent o d'altres causes.

      2. Passivitat, deixament i desídia en la realització del servei.

3. L'incompliment dels compromisos de dedicar o adscriure a l'execució del Contracte dels mitjans personals o materials suficients, en el seu cas.

4. L'incompliment o els retards reiterats en el pagament dels salaris o l'aplicació de condicions salarials inferiors a les derivades dels convenis col·lectius que sigui greu i dolosa.

5. L'incompliment de facilitar informació sobre subrogació del personal o l'aportació d'informació incompleta o no veraç.

6. La resistència als requeriments efectuats per la UOC o el responsable del Contracte, o la seva inobservança, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del Contracte.

7. Incompliment de la normativa sobre Prevenció de Riscos Laborals, qualificats com a molt greus per la seva normativa específica i, especialment, les infraccions molt greus del Pla de seguretat i salut aplicable al desenvolupament de les prestacions contractades.

8. La substitució sense comunicació prèvia a la UOC de la persona que actuï com a interlocutor o coordinador tècnic del servei.

9. La utilització de sistemes de treball, elements, materials, màquines o personal diferents als previstos i permesos en el PCP, en el PPT i en l'oferta del contractista, si s'escau, quan produeixi un perjudici molt greu.

10. Incompliment de l'obligació de l'empresa contractista de remetre relació detallada de subcontractistes o subministradors i justificant de compliment dels pagaments.

11. Incompliment de pagar als subcontractistes o subministradors en els mateixos terminis que la UOC paga al contractista.

12. Falsejament de les prestacions consignades pel contractista en la factura.

13. L'incompliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral a què fa referència l'article 201 de la LCSP.

14. La comissió de qualsevol de les infraccions específiques addicionals previstes com a molt greus a **l'Apartat AF del Quadre de Característiques.**

15. La comissió de dues o més faltes greus.

ii. **Faltes greus**:

1. Incompliment de la prestació del servei que produeixi un perjudici greu a la UOC.

2. No realitzar les inspeccions corresponents.

3. La resistència als requeriments efectuats per la UOC o el responsable del Contracte, o la seva inobservança.

4. L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el Contracte, que no constitueixi falta molt greu.

5. La substitució, sense comunicació prèvia a la UOC, d'algun integrant del servei diferent del seu coordinador tècnic o interlocutor quan això provoqui un perjudici al desenvolupament de les prestacions contractuals.

6. La utilització de sistemes de treball, elements, materials, màquines o personal diferents als previstos i permesos en el PCP, en el PPT i en l'oferta del contractista.

7. Tracte incorrecte cap al personal de la UOC per part del personal del contractista.

8. La manca de lliurament en temps i forma, de tota la informació respecte de la prestació del servei que li hagi estat sol·licitada per l'òrgan de contractació o el responsable del Contracte.

9. L'incompliment, que no constitueixi falta molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscs laborals i, especialment, les del Pla de seguretat i salut en les prestacions, qualificat de greu per la seva normativa específica.

10. La comissió de tres o més faltes lleus.

iii. **Faltes lleus**:

1. Manca de col·laboració amb el personal de la UOC.

2. L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el Contracte, que no constitueixi falta greu ni molt greu.

3. Excés de familiaritat amb el personal de la UOC.

4. Intervenir en assumptes interns de la UOC.

5. No lliurar, lliurar tard o sense seguir allò disposat a la documentació contractual la informació diària, mensual, trimestral o d'una altra periodicitat dels serveis, llevat que es prevegi una altra qualificació **l'Apartat AF del Quadre de Característiques.**

6. Incompliment de la normativa sobre Prevenció de Riscos Laborals, qualificats com a lleus per la seva normativa específica.

7. La substitució, sense comunicació prèvia a la UOC, d'algun integrant del servei diferent del seu coordinador tècnic o interlocutor, si no provoca un perjudici al desenvolupament de les prestacions contractuals.

7. Independentment del rescabalament per danys i perjudicis, l'òrgan de contractació aplicarà les sancions previstes a l'Apartat **AF del Quadre de característiques**.

8. Les sancions consistiran en una quantia màxima expressada com una proporció de l'import mensual o anual a facturar o, alternativament, una proporció del pressupost base de

licitació. Cada nivell de gravetat de faltes (lleu, greu, molt greu) li correspondrà la proporció que s'indica a l'**Apartat AF del Quadre de característiques.**

9. L'import de les penalitats pot fer-se efectiu mitjançant el seu càrrec en la factura mensual que pertoqui, sens perjudici que també es pugui fer respondre al contractista per aquestes penalitats a través de la garantia definitiva, en els termes previstos en aquest PCP i a la LCSP.

10. La imposició de penalitats per la comissió de les faltes enunciades serà precedida de la tramitació d'un expedient en què s'haurà de concedir audiència al contractista perquè pugui formular les al·legacions que consideri oportunes. A la vista d'aquestes al·legacions, l'òrgan de contractació resoldrà allò oportú.

11. Independentment dels danys i perjudicis que pugui reclamar la UOC per motiu d'incompliment de les obligacions de l'adjudicatari, i en cas de necessitat, la UOC pot aplicar com a mesura cautelar prèvia a un procediment d'imposició de penalitats (això és, abans de seguir el procediment que inclogui l'audiència al contractista) l'import tendent a assegurar que el contractista respondrà pels seus deutes, desperfectes, penalitats o qualsevol altre import vinculat a aquest Contracte.

Clàusula 42. Drets de propietat intel·lectual i industrial dels treballs

1. Tots els drets de propietat intel·lectual i industrial dels materials i continguts facilitats per la UOC al contractista per a l'execució del present Contracte són de titularitat de la UOC o aquesta disposa d'un títol vàlid suficient per al seu ús i no podran ser utilitzats pel contractista per a propòsits diferents a l'execució de l'objecte del Contracte.

2. Per mitjà del present Contracte el contractista, cedeix en exclusiva a la UOC, la titularitat de tots els drets patrimonials d'explotació sobre els continguts que s'hagin generat com a resultat de l'execució del mateix, així com sobre la seva documentació preparatòria, entre altres, a nivell enunciatiu i no limitatiu, codi font, codi executable, elements textuals gràfics, audiovisuals, documents, informes, continguts, dades, diagrames, proves, esquemes, documentació d'anàlisi, tècnica, de planificació, manuals d'ús, materials de suport.

3. La cessió comprèn els drets d'ús, reproducció, distribució, transformació i comunicació pública (inclosa la posada a disposició), per a la seva explotació i comercialització, en tot o en part, en qualsevol idioma, sense limitació geogràfica, en tots els formats i modalitats d'explotació coneguts i futurs, pel període màxim legal de protecció de les obres establert per la normativa vigent aplicable.

4. El contractista es compromet a no fer reproducció, transmissió, transformació, distribució, comunicació pública, posada a disposició, extracció, reutilització, explotació o la utilització de qualsevol naturalesa, per qualsevol mitjà o procediment, de cap dels continguts facilitats per la UOC o als que tingui accés en l'execució del contracte ni dels continguts generats en el marc de l'execució del servei.

5. Llevat que s'estableixi el contrari en el present contracte, serà responsabilitat del contractista acreditar a la UOC que ha obtingut quantes autoritzacions, llicències o permisos siguin necessaris perquè aquest pugui fer ús de tecnologia, aplicacions, programari, aplicacions i qualsevol altre contingut de titularitat de tercers, amb l'abast establert en el present Contracte, en el cas que sigui necessari per a la prestació del servei a favor de la UOC.

6. El contractista respon davant de la UOC i de tercers de totes les responsabilitats econòmiques que puguin derivar-se per motiu d'accions, reclamacions o conflictes derivats de l'incompliment d'allò que s'estableix en aquesta clàusula.

V.- DISPOSICIONS RELATIVES A LA SUCCESSIÓ, CESSIÓ I SUBCONTRACTACIÓ

Clàusula 43. Successió del Contracte

1. En el supòsit de fusió d'empreses en què participi la societat contractista, el Contracte continuarà vigent amb l'entitat absorbent o amb la resultant de la fusió, que quedarà subrogada en tots els drets i obligacions que en dimanen.

2. En supòsits d'escissió, aportació o transmissió d'empreses o branques d'activitat, el Contracte continuarà amb l'entitat a la qual s'atribueixi el Contracte, que quedarà subrogada en els drets i les obligacions que en dimanen, sempre que reuneixi les condicions de capacitat, absència de prohibició de contractar i la solvència exigida en acordar-se l'adjudicació del Contracte o que les societats beneficiàries d'aquestes operacions i, en cas de subsistir, la societat de la qual provinguin el patrimoni, empreses o branques segregades, es responsabilitzin solidàriament de l'execució del Contracte.

3. L'empresa contractista ha de comunicar a l'òrgan de contractació la circumstància que s'hagi produït.

4. En cas que l'empresa contractista sigui una UTE, quan tinguin lloc respecte d'alguna o algunes empreses integrants de la unió temporal operacions de fusió, escissió o transmissió de branca d'activitat, continuarà l'execució del Contracte amb la unió temporal adjudicatària. En cas que la societat absorbent, la resultant de la fusió, la beneficiària de l'escissió o l'adquirent de la branca d'activitat, no siguin empreses integrants de la unió temporal, serà necessari que tinguin plena capacitat d'obrar, no estiguin incurses en prohibició de contractar i que es mantingui la solvència, la capacitat o classificació exigida. Si el Contracte s'atribueix a una entitat diferent, la garantia definitiva es pot renovar o reemplaçar, a criteri de l'entitat atorgant, per una nova garantia que subscrigui la nova entitat, atenent al risc que suposi aquesta última entitat. En tot cas, l'antiga garantia definitiva conserva la seva vigència fins que estigui constituïda la nova garantia. Si la subrogació no es pot produir perquè l'entitat a la qual s'hauria d'atribuir el Contracte no reuneix les condicions de solvència necessàries, el Contracte es resoldrà, considerant-se a tots els efectes com un supòsit de resolució per culpa de l'empresa contractista.

Clàusula 44. Cessió del contracte

1. Es prohibeix la cessió total o parcial d'aquest Contracte.

Clàusula 45. Subcontractació

1. El contractista podrà concertar amb tercers la realització parcial de la prestació amb subjecció a allò que disposi l'**Apartat AH del Quadre de característiques**.

2. La celebració dels subcontractes estarà sotmesa al compliment dels següents requisits:

   i. Els licitadors han de preveure en l'oferta, seguint el formulari de subcontractació que figura en l'Annex número 12 d'aquest PCP, la part del Contracte que tinguin previst subcontractar, assenyalant el seu import, i el nom o el perfil empresarial, definit per

referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes als quals es pretengui encomanar la seva realització. La intenció de subscriure subcontractes s'ha d'indicar a la declaració responsable i s'ha de presentar una declaració responsable per cadascuna de les empreses que es té previst subcontractar.

ii. En tot cas, el contractista haurà de comunicar per escrit a l'òrgan de contractació, després de l'adjudicació del Contracte i, com a molt tard, abans d'iniciar la seva execució, la intenció de celebrar els subcontractes, assenyalant la part de la prestació que es pretén subcontractar i la identitat, dades de Contacte i representant o representants legals del subcontractista, i justificant suficientment la seva aptitud per executar-la per referència als elements tècnics i humans de què disposa i a la seva experiència, i acreditant que no es troba incurs en prohibició de contractar d'acord amb l'article 71 de la LCSP.

El contractista principal haurà de notificar per escrit a la UOC qualsevol modificació en dita informació durant l'execució del Contracte principal, i tota la informació necessària sobre els nous subcontractistes.

En el cas que el subcontractista tingués la classificació adequada per dur a terme la part del Contracte objecte de subcontractació, la comunicació d'aquesta circumstància serà suficient per acreditar la seva aptitud.

L'acreditació de l'aptitud del subcontractista podrà realitzar-se immediatament després de la celebració del subcontracte si aquesta és necessària per atendre a una situació d'emergència o que exigeixi l'adopció de mesures urgents i així es justifica degudament.

iii. Els subcontractes que no s'ajustin a allò indicat en l'oferta, per celebrar-se amb empresaris diferents dels indicats nominativament o per referir-se a parts de la prestació diferents a les assenyalades en l'oferta, no podran celebrar-se fins que transcorrin vint (20) dies des que s'hagi cursat la notificació i aportat les justificacions indicades en el subapartat ii. del present apartat, llevat que amb anterioritat haguessin estat autoritzats expressament, existeixi una situació d'emergència o que exigís l'adopció de mesures urgents, sempre que l'òrgan de contractació no hagués notificat dins del termini la seva oposició. Aquest règim serà igualment aplicable si els subcontractistes són identificats en l'oferta mitjançant descripció del seu perfil professional.

Sota responsabilitat del contractista, els subcontractes podran concloure's sense necessitat de deixar transcórrer el termini de vint (20) dies anteriorment referit si la seva celebració és necessària per atendre a una situació d'emergència o que exigeixi l'adopció de mesures urgents i així es justifica suficientment.

3. La infracció de les condicions anteriorment esmentades, així com la manca d'acreditació de l'aptitud del subcontractista o de les circumstàncies determinants de la situació d'emergència o de les que facin urgent la subcontractació, comportarà les conseqüències que s'indiquen en l'**Apartat AH del Quadre de característiques.**

4. Els subcontractistes quedaran obligats únicament davant del contractista principal, qui assumirà la total responsabilitat de l'execució del Contracte. El coneixement que tingui la UOC dels subcontractes celebrats en virtut de les comunicacions anteriorment referides, no alteraran la responsabilitat exclusiva del contractista principal.

5. En cap cas podrà concertar-se pel contractista l'execució parcial del Contracte amb persones inhabilitades per contractar.

6. El contractista haurà d'informar als representants dels treballadors de la subcontractació, d'acord amb la legislació laboral.

7. La UOC es manté aliena a la relació que el contractista estableixi amb el seu subcontractista o subcontractistes. Per tant, els subcontractistes no tindran acció directa davant de la UOC per les obligacions per ells assumides en el marc dels seus subcontractes.

8. Amb caràcter general i en qualsevol circumstància, el personal de les empreses que siguin autoritzades com a subcontractistes es considera personal del contractista i, per tant, no pot reclamar a la UOC el compliment de les obligacions a què s'hagi compromès el contractista.

9. Les tasques inherents a organització, gestió, seguiment i assegurament de la qualitat de les prestacions contractuals davant l'òrgan de contractació són responsabilitat del contractista.

10. En cas que l'import de la subcontractació sigui igual o superior al 30% del preu o en cas que el valor estimat del Contracte sigui superior a 5.000.000 euros, la UOC comprovarà el compliment estricte de pagament a les empreses subcontractistes i a les empreses subministradores per part de l'empresa contractista. A aquests efectes, l'empresa contractista haurà d'aportar, quan se li sol·liciti, relació detallada de les empreses subcontractistes o empreses subministradores amb especificació de les condicions relacionades amb el termini de pagament i haurà de presentar el justificant de compliment del pagament en termini. Aquestes obligacions tenen la consideració de condició especial d'execució.

VI.- DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

Clàusula 46. Termini de garantia i devolució o cancel·lació de la garantia

1. El termini de garantia és l'assenyalat en l'**Apartat AA**.

2. Si durant el termini de garantia s'acredita l'existència de vicis o defectes en els treballs efectuats, es reclamarà a l'empresa contractista que els esmeni.

3. En cas que no hi hagi responsabilitats que hagin d'exercitar-se sobre la garantia definitiva i transcorregut el termini de garantia, es procedirà a retornar o a cancel·lar la garantia definitiva.

Clàusula 47. Causes de resolució del contracte

1. El Contracte de serveis objecte d'aquesta licitació ha de ser executat de conformitat amb el que s'estableix en aquests plecs i d'acord amb tota la documentació que revesteixi caràcter contractual. El contractista queda obligat, així mateix, a complir la seva oferta.

2. Aquest Contracte s'ha de resoldre si té lloc alguna de les causes que es preveuen a continuació:

i. L'incompliment de l'obligació principal del Contracte i d'alguna de les obligacions essencials del Contracte.

ii. La demora en l'execució del Contracte.

iii. L'acord mutu entre la UOC i l'adjudicatari. La resolució per aquesta causa ha d'estar basada en tot cas en raons d'interès públic i no es pot produir quan hi hagi altres causes previstes en aquest apartat que hagin de conduir igualment a la resolució d'aquest Contracte.

iv. La mort o incapacitat sobrevinguda del contractista, excepte que la UOC accepti el possible oferiment dels hereus per a la continuació del Contracte, d'acord amb les condicions que s'hi estipulin.

v. La dissolució o l'extinció, per qualsevol motiu, de la personalitat jurídica del contractista, sense perjudici del que preveu l'article 98 del LCSP.

vi. La dissolució o extinció de la UOC o de la FUOC, qualssevol que siguin les causes que motivin aitals supòsits.

vii. La declaració de concurs o la declaració d'insolvència en qualsevol altre procediment del contractista.

viii. La decisió de qualsevol de les dues parts, sempre i quan la part que insti la resolució hagi notificat per escrit a l'altra part la seva voluntat de resoldre el Contracte amb una antelació mínima de noranta (90) dies. Aquesta causa de resolució només serà d'aplicació si així s'ha indicat a l'**Apartat AI del Quadre de Característiques**.

ix. L'incompliment, per part del contractista, del deure de mantenir el sigil en relació amb la informació o les dades que coneix per raó de les prestacions que desenvolupa, tot el que es deriva de la falta d'observació de la normativa de prevenció de riscos laborals i, igualment, el que es vincula amb la infracció de les normes de protecció de dades de caràcter personal.

x. La impossibilitat d'executar la prestació en els termes inicialment pactats quan no sigui possible la modificació de conformitat amb allò previst a la clàusula 30 d'aquest PCP.

xi. L'incompliment de les condicions de subcontractació, quan així s'hagi establert a l'**Apartat AH del Quadre de característiques**.

xii. L'impagament, durant l'execució del Contracte, dels salaris per part del contractista als treballadors que estiguin participant en dita execució, o l'incompliment de les condicions establertes en els Convenis col·lectius en vigor aplicables durant l'execució del Contracte.

xiii. Quan concorri alguna causa de resolució específica indicada en l'**Apartat AI del Quadre de característiques**.

xiv. La cessió del Contracte no admesa o no autoritzada.

xv. La comissió de tres infraccions molt greus d'acord amb allò establert a la clàusula 41 d'aquest PCP.

xvi. La demora en el pagament al contractista per causa imputable a la UOC per un termini superior a sis (6) mesos.

xvii. El desistiment abans d'iniciar la prestació del servei o la suspensió per causa imputable a l'òrgan de contractació de la iniciació del Contracte per termini superior a quatre (4) mesos a partir de la data assenyalada en el mateix per al seu començament.

xviii. El desistiment una vegada iniciada la prestació del servei o la suspensió del Contracte per termini superior a vuit (8) mesos acordada per l'òrgan de contractació.

3. La resolució derivada de la concurrència d'alguna de les causes anteriorment referides té efectes immediats una vegada sigui notificada per la UOC al contractista.

4. La resolució del Contracte produirà els següents efectes:

i. En cas de mutu acord, s'ha d'actuar tenint en compte el que les parts hagin acordat en el document de resolució.

ii. En cas de resolució unilateral (si aital causa de resolució és d'aplicació al present Contracte segons allò establert a la clàusula 47.2.viii d'aquest PCP), les parts han d'actuar de bona fe per a restituir les condicions del servei, que el servei pugui ser assumit per la UOC o es faciliti la transició de l'explotació del servei a un altre adjudicatari

iii. En cas que la resolució sigui imputable al contractista per causa diferent a la prevista a la clàusula 47.2.viii d'aquest PCP, aquest ha de rescabalar l'ens contractant pels danys i perjudicis acreditats que dita resolució li ocasioni, danys que han d'incloure els costos de procedir a un eventual nou procediment de licitació.

iv. En cas que la resolució sigui imputable a la UOC per altres casos diferents de la resolució unilateral prevista en la clàusula 47.2.viii d'aquest PCP, s'ha d'indemnitzar el contractista amb un 3% del valor que quedi encara per executar del Contracte, si s'escau. El contractista ha de quedar plenament satisfet i s'ha de declarar conforme amb aquesta quantia i renunciar a reclamar-ne cap més ni cap altra mena de compensació addicional.

5. En cas de resolució contractual, el contractista està obligat a prestar la màxima col·laboració per a efectuar un eventual traspàs del servei a una nova empresa adjudicatària.

VII.- RÈGIM DE RECURSOS

Clàusula 48. Règim de recursos

1. Donat que el Contracte té un valor estimat superior a 100.000 euros, els actes indicats en l'article 44 de la LCSP poden ésser objecte de Recurs especial en matèria de contractació.

En concret, són susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, d'acord amb l'article 44 de la LCSP, els anuncis de licitació, els plecs i els documents contractuals que estableixin les condicions que han de regir la contractació; els actes de tràmit que decideixin directament o indirectament sobre l'adjudicació, determinin la impossibilitat de continuar el procediment o produeixin indefensió o perjudici irreparable a drets o interessos

legítims; els acords d'adjudicació del Contracte; i les modificacions del Contracte basades en l'incompliment d'allò establert en els articles 204 i 205 de la LCSP, per entendre que la modificació hauria d'haver estat objecte d'una nova adjudicació.

Aquest recurs té caràcter potestatiu, és gratuït per als recurrents, es podrà interposar davant el Tribunal Català de Contractes del Sector Públic i es regirà pel que disposen els articles 44 i següents de la LCSP i el Reial decret 814/2015, d'11 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments especials de revisió de decisions en matèria contractual i d'organització del Tribunal Administratiu Central de Recursos Contractuals.

Alternativament, es podrà interposar directament Recurs Contenciós-Administratiu davant dels Jutjats Contenciosos-Administratius de Barcelona en el termini màxim de dos (2) mesos a comptar des del dia següent al de la seva notificació, de conformitat amb allò previst als articles 8 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, Reguladora de la Jurisdicció Contenciosa-Administrativa.

En cas d'interposició de Recurs especial en matèria de contractació, no podrà interposar-se Recurs Contenciós-Administratiu en tant que no recaigui resolució expressa o s'entengui desestimat el Recurs especial en matèria de contractació per silenci administratiu negatiu.

Addicionalment, contra els actes susceptibles de recurs especial no procedeix la interposició de recursos ordinaris.

Clàusula 49. Jurisdicció competent

1. L'ordre jurisdiccional civil és competent per a resoldre les controvèrsies entre les parts amb relació als efectes, el compliment i l'extinció del Contracte, d'acord amb el que es preveu en l'article 27.2 de la LCSP. S'exclouen d'aquesta submissió les controvèrsies sorgides en relació amb les modificacions contractuals, en els supòsits i termes que s'indiquen en la clàusula 2.5 d'aquest PCP.

2. Les parts se sotmeten expressament a la jurisdicció i competència dels jutjats i tribunals de la ciutat de Barcelona, amb renúncia expressa a qualsevol altre fur que els pugui correspondre.

3. L'ordre jurisdiccional contenciós-administratiu és competent per a resoldre les controvèrsies entre les parts en relació a la preparació, l'adjudicació i les modificacions contractuals, quan la impugnació de dites modificacions es basi en l'incompliment d'allò establert en la clàusula 30 d'aquest PCP i en els articles 204 i 205 de la LCSP, i s'entengui que dites modificacions havien d'ésser objecte d'una nova adjudicació, d'acord amb el que es preveu en l'article 27.1 de la LCSP.

Barcelona, a Trieu la data

Antoni Cahner Monzó
Director de la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya
Gerent de la Universitat Oberta de Catalunya

ANNEX 1
MODEL D'OFERTA ECONÒMICA (SOBRE 3)

El sotasignat _____, amb DNI _____, actuant en nom [indiqueu "propi" o la denominació de l'empresa a qui representa i el seu NIF], assabentat/ada de l'anunci publicat al *Perfil del contractant* de la UOC i de les condicions i requisits que s'exigeixen per a l'adjudicació del **contracte [introduïu el títol que figura en l'Apartat A del Quadre de Característiques (expedient número [***vegeu l'Apartat A***])**, es compromet (en nom propi o de l'empresa que representa) a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions esmentats, d'acord amb el preu global i els preus unitaris (segons que correspongui) següents:

Barems mensuals volums peticions	Preu/petició	IVA	Preu/petició amb IVA
De 1 a 20.000 peticions	__ €	__ €	__ €
De 20.001 a 30.000 peticions	__ €	__ €	__ €
De 30.001 a 40.000 peticions	__ €	__ €	__ €
Més de 40.001 peticions	__ €	__ €	__ €

En funció % peticions automatitzades mensualment	Preu/petició	IVA	Preu/petició amb IVA
Fins a un 5% de peticions automatitzades	__ €	__ €	__ €
Fins a un 10% de peticions automatitzades	__ €	__ €	__ €
Fins a un 15% de peticions automatitzades	__ €	__ €	__ €
Més d'un 20% de peticions automatitzades	__ €	__ €	__ €

_____, a ____ de _____ de 20___.

Signatura:

El termini de validesa de l'oferta és l'indicat en l'Apartat N del Quadre de Característiques.

(S'ha de fer oferta per a tots i cadascun dels preus que s'indiquen en l'Apartat Y del Quadre de Característiques. Queden automàticament excloses del procediment de licitació les ofertes que presentin qualsevol valor superior al pressupost base de licitació —o, si n'hi ha, als preus unitaris màxims— indicats en l'Apartat E del Quadre de Característiques)

ANNEX 2.1
COMPROMÍS D'ADSCRIPCIÓ DE MITJANS PERSONALS (SOBRE 1)

El sotasignat _____, amb DNI _____, actuant en nom [indiqueu "propi" o la denominació de l'empresa a qui representa i el seu NIF], assabentat de l'anunci de licitació del Contracte [introduïu el títol que figura en l'Apartat B del Quadre de característiques] (expedient número [indiqueu el número d'expedient que figura en l'Apartat B del Quadre de característiques]), i de les condicions i requisits que s'exigeixen per a l'adjudicació de dit Contracte,

MANIFESTA

1. Que, en el cas de resultar adjudicatari del procediment de referència, s'obliga [indiqueu "en nom propi" o "en nom de l'empresa a qui representa"] a adscriure els següents mitjans personals per a l'execució del Contracte, en compliment d'allò establert a la documentació contractual de la licitació:
    - .....

2. Que, a fi i efecte d'acreditar tots aquests extrems, s'aportarà, en cas de resultar adjudicatari del Contracte de referència, la documentació acreditativa de les titulacions, perfil professional i experiència de les persones que formaran part de l'equip adscrit a l'execució del Contracte.

3. Que és coneixedor que el present compromís té la consideració d'obligació essencial en els termes i de conformitat amb allò establert a l'article 14.6 del Plec de Condicions Particulars del Contracte i a l'Apartat R del Quadre de característiques o de que el seu incompliment pot comportar la imposició de penalitats molt greus.

I als efectes oportuns, se signa la present, a ___ de _____ de _____.

Signatura:

ANNEX 2.2
COMPROMÍS D'ADSCRIPCIÓ DE MITJANS MATERIALS (SOBRE 1)

El sotasignat _____, amb DNI _____, actuant en nom [indiqueu "propi" o la denominació de l'empresa a qui representa i el seu NIF], assabentat de l'anunci de licitació del Contracte [introduïu el títol que figura en l'Apartat B del Quadre de característiques] (expedient número [indiqueu el número d'expedient que figura en l'Apartat B del Quadre de característiques]), i de les condicions i requisits que s'exigeixen per a l'adjudicació de dit Contracte,

MANIFESTA

1. Que, en el cas de resultar adjudicatari del procediment de referència, s'obliga [indiqueu "en nom propi" o "en nom de l'empresa a qui representa"] a adscriure els següents mitjans materials per a l'execució del Contracte, en compliment d'allò establert a la documentació contractual de la licitació:
    - .....

2. Que, a fi i efecte d'acreditar tots aquests extrems, s'aportarà, en cas de resultar adjudicatari del Contracte de referència, la documentació acreditativa de l'efectiva disposició dels mitjans anteriorment referits.

3. Que és coneixedor que el present compromís té la consideració d'obligació essencial en els termes i de conformitat amb allò establert a l'article 14.6 del Plec de Condicions Particulars del Contracte i a l'Apartat R del Quadre de característiques o de que el seu incompliment pot comportar la imposició de penalitats molt greus..

I als efectes oportuns, se signa la present, a ___ de _____ de _____.

Signatura:

ANNEX 3
DECLARACIÓ RESPONSABLE SEGUINT EL MODEL DE DOCUMENT EUROPEU ÚNIC DE CONTRACTACIÓ (DEUC) (SOBRE 1)

El DEUC pot complimentar-se en línia a través de:

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

En cas que es faciliti la plantilla DEUC en format xml amb les dades relatives a la licitació i al poder adjudicador incorporades, els passos a seguir per emplenar-la són els següents:

1.- Desar a l'ordinador la plantilla annexada en format xml.

2.- Accedir a la pàgina web: https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es

3.- Identificar-se com a operador econòmic.

4.- En resposta a la pregunta "¿Qué desea hacer?, seleccionar l'opció: "Importar un DEUC".

5.- Carregar la plantilla en format xml desada prèviament (pas número 1).

6.- Triar el país.

7.- Clicar a "Siguiente".

Un cop efectuats els anteriors passos, es generarà el document i es podrà emplenar en línia.

Cal emplenar els camps del formulari d'acord amb el Plec de Clàusules Particulars.

Quan s'arriba a la darrera pantalla "Finalización" es pot descarregar el formulari en format xml, en pdf o ambdós.

El document en format pdf s'ha de signar. El document en format xml és un document de resposta "espd-response" que s'ha de desar a l'ordinador. Aquesta opció permet tornar a carregar el document DEUC complimentat per poder modificar-lo si cal i signar-lo quan estigui acabat.

ANNEX 4
CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ (SOBRE 1)

El sotasignat _____, amb DNI _____, actuant en nom [indiqueu "propi" o la denominació de l'empresa a qui representa i el seu NIF], assabentat de l'anunci de licitació del Contracte [introduïu el títol que figura en l'Apartat B del Quadre de característiques] (expedient número [indiqueu el número d'expedient que figura en l'Apartat B del Quadre de característiques]), i de les condicions i requisits que s'exigeixen per a l'adjudicació de dit Contracte, s'obliga al compliment de les condicions especials d'execució del Contracte previstes en el Plec de Condicions Particulars del referit Contracte.

I als efectes oportuns, se signa la present, a ___ de _____ de _____.

Signatura:

ANNEX 5
DECLARACIÓ RELATIVA A LA PERTINENÇA A GRUP EMPRESARIAL (SOBRE 1)

El sotasignat _____, amb DNI _____, actuant en nom [indiqueu "propi" o la denominació de l'empresa a qui representa i el seu NIF], essent coneixedor de la licitació del Contracte [introduïu el títol que figura en l'Apartat B del Quadre de característiques] (expedient número [indiqueu el número d'expedient que figura en l'Apartat B del Quadre de característiques]),

DECLARA RESPONSABLEMENT

Que l'empresa a qui representa:

☐ No pertany a cap grup d'empreses

☐ Pertany a un grup d'empreses, denominat _____.

Que en la present licitació:
☐No concorren altres empreses del grup que es trobin en algun dels supòsits previstos en l'article 42.1 del Codi de Comerç.

☐Concorren la/es següent/s empresa/es del grup que es troben en algun dels supòsits de l'article 42.1 del Codi de Comerç: _____

I als efectes oportuns, se signa la present, a ___ de _____ de _____.

Signatura:

ANNEX 6

COMPROMÍS DE CONSTITUCIÓ D'UNIÓ TEMPORAL D'EMPRESES (SOBRE 1)

El sotasignat _____, amb DNI _____, actuant en nom de [indiqueu la denominació de l'empresa a qui representa] i amb NIF _____ ;

el sotasignat _____, amb DNI _____, actuant en nom de [indiqueu la denominació de l'empresa a qui representa] i amb NIF _____,

[posar tants com empreses hi hagi]

assabentats de l'anunci de licitació del Contracte [introduïu el títol que figura en l'Apartat B del Quadre de característiques] (expedient número [indiqueu el número d'expedient que figura en l'Apartat B del Quadre de característiques]), i de les condicions i requisits que s'exigeixen per a l'adjudicació de dit Contracte,

MANIFESTEN

1. La seva voluntat de constituir una Unió Temporal d'Empreses i el seu compromís, en cas de resultar adjudicataris del Contracte, de formalitzar la constitució de dita Unió Temporal d'Empreses en escriptura pública.

2. Que la participació que cada empresa ostentarà a la Unió Temporal d'Empreses serà la següent:

3. Que nomenen, com a representant o apoderat únic de la Unió Temporal d'Empreses amb poders suficients per a exercir els drets i complir les obligacions que del Contracte es derivin fins a l'extinció del mateix a _____, amb DNI _____.

I als efectes oportuns, se signa la present, a ___ de _____ de _____.

Signatures:

ANNEX 7.1

MODEL D'AVAL BANCARI PER A GARANTIA DEFINITIVA

Intervingut notarialment de conformitat amb l'article 197.1 bis del Reglament notarial, o bé validat per l'Assessoria Jurídica de la Caixa General de Dipòsits de la Generalitat, l'advocacia de l'Estat de la província o pels òrgans equivalents de la resta d'administracions.

L'entitat [✹] (entitat avaladora o garant), amb número de NIF [✹] i domicili a [✹], i, en nom seu, el Sr. / la Sra. [✹], en qualitat de [✹] i en virtut de les seves facultats, que consten en l'escriptura de poder atorgada davant el notari de la ciutat de [✹], Sr./Sra. [✹], de data [✹] i número [✹] del seu protocol, les quals s'afirma que en la data d'avui són plenament vigents i no han estat revocades, d'acord amb la comprovació formulada mitjançant la intervenció notarial o la validació de poders que consta indicada a la part inferior o al dors d'aquest document,

AVALA

[✹] (**societat avalada** o **garantida**), en interès i benefici de la Universitat Oberta de Catalunya (**UOC**, **el beneficiari**), fins a la suma de [✹] euros, en concepte de garantia definitiva i a fi de garantir que la societat avalada complirà totalment i exacta totes i cadascuna de les obligacions concretades en el contracte relatiu a [✹] (expedient [✹]). L'aval respon dels conceptes establerts a l'article 110 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

L'aval indicat és atorgat per l'entitat avaladora [✹] amb caràcter solidari respecte de l'obligat principal del contracte mencionat (és a dir, la societat avalada), amb renúncia expressa i formal als beneficis d'excussió, divisió, ordre i qualsevol altre que, si escau, hi sigui aplicable.

L'entitat avaladora declara que s'obliga a pagar al primer requeriment de la UOC o de l'organisme públic davant del qual es dipositi l'aval (Caixa General de Dipòsits de la Generalitat de Catalunya o òrgan equivalent de la resta d'administracions públiques) qualsevol suma dinerària fins al total de la xifra avalada, amb caràcter incondicional i com a màxim dins dels vuit (8) dies següents de la data de requeriment.

L'entitat avaladora renuncia expressament i solemnement a tota excepció o reserva pel que fa al lliurament de les quantitats que li siguin reclamades, sigui quina sigui la causa o motiu en què s'hagin fonamentat i encara que es manifesti oposició o reclamació per part de la societat avalada [✹] o de tercers, sigui quina sigui.

L'entitat avaladora declara sota la seva responsabilitat que compleix els requisits previstos en l'article 56.2 del Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el text del Reglament general de contractes de les administracions públiques.

Aquest aval es manté en vigor fins que la UOC, o qui en nom seu estigui habilitat legalment, n'autoritzi la cancel·lació o devolució, d'acord amb el que s'estableix en la legislació vigent.

Aquest aval s'inscriu en data [✹] en el registre especial d'avals de l'entitat avaladora amb el número [✹].

Lloc i data:
Raó social de l'entitat avaladora i segell:

Nom i signatura de l'apoderat o apoderats de l'entitat avaladora:

Validació dels poders		
Província	Data	Número o codi

ANNEX 7.2

MODEL DE CERTIFICAT D'ASSEGURANÇA DE CAUCIÓ PER A LA GARANTIA DEFINITIVA

Intervingut notarialment de conformitat amb l'article 197.1 bis del Reglament notarial, o bé validat per l'Assessoria Jurídica de la Caixa General de Dipòsits de la Generalitat, l'advocacia de l'Estat de la província o pels òrgans equivalents de la resta d'administracions.

Certificat número _____ (en endavant, assegurador), amb domicili a _____ i NIF _____, degudament representat pel senyor _____, amb poders suficients per obligar-lo en aquest acte, segons resulta de la validació de poders que es ressenya en la part inferior d'aquest document,

ASSEGURA A

_____, NIF _____, en concepte de prenedor de l'assegurança, davant _____, d'ara endavant assegurat, fins l'import de _____ euros (_____ euros), en els termes i condicions establerts a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, normativa de desenvolupament i el Plec de Condicions Particulars del Contracte [introduïu el títol que figura en l'Apartat B del Quadre de característiques] (expedient número [indiqueu el número d'expedient que figura en l'Apartat B del Quadre de característiques]) (6), en concepte de garantia definitiva per respondre de les obligacions, penalitats i altres despeses que es puguin derivar conforme a les normes i altres condicions precitades davant l'assegurat.

L'assegurat declara, sota la seva responsabilitat, que compleix els requisits exigits en l'article 57.1 del Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques.

La manca de pagament de la prima, sigui única, primera o següents, no donarà dret a l'assegurador a resoldre el Contracte, ni aquest quedarà extingit, ni la cobertura de l'assegurador suspesa ni aquest alliberat de la seva obligació, en cas que l'assegurador hagi de fer efectiva la garantia.

L'assegurador no podrà oposar a l'assegurat les excepcions que puguin correspondre-li contra el prenedor de l'assegurança.

L'assegurador assumeix el compromís d'indemnitzar l'assegurat al primer requeriment de l'òrgan de contractació, en els termes que estableix la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 i normes de desenvolupament.

La present assegurança de caució estarà en vigor fins que l'òrgan de contractació o qui en el seu nom sigui habilitat legalment per a això n'autoritzi la cancel·lació o devolució.

[Lloc i data]

[Raó social de l'entitat]

[Signatura de l'assegurador]

ANNEX 7.3

MODEL DE SOL·LICITUD DE RETENCIÓ EN EL PREU PER CONSTITUIR GARANTIA DEFINITIVA

El/la senyor/a _____, major d'edat, amb D.N.I. núm. _____, amb domicili a _____, en nom i representació de la Companyia Mercantil _____, domiciliada a _____, amb NIF _____ inscrita en el Registre Mercantil de _____ al Tom _____, Llibre ____, Foli _____ i full _____. El/la senyor/a _____ actua en la seva condició d'apoderat/da de la Companyia, i especialment facultat/da per aquest acte en virtut d'escriptura de poder autoritzada pel Notari/a de _____, Sr/a. _____, el dia ___ de _____ de _____, amb el núm. _____ del seu protocol,

EXPOSA

Que havent estat proposat com a adjudicatari per la Universitat Oberta de Catalunya del contracte de "_____" amb número d'expedient _____

SOL·LICITA

Que sigui practicada retenció en el preu del contracte com a mitjà de constitució de garantia definitiva, fins a l'import total del 5% de l'import de l'adjudicació (IVA exclòs), sobre l'import de la primera factura o, en cas de no ascendir a la quantia suficient per a cobrir la totalitat de l'import de la garantia definitiva, sobre l'import de les successives factures fins a cobrir la totalitat de l'esmentada garantia.

Nom i cognoms: _____

Data: _____

Signatura: _____

ANNEX 8
INFORMACIÓ RELATIVA AL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVEI EN EL MOMENT DE PUBLICAR L'ANUNCI DE LICITACIÓ

Centre de treball: Majorel SP Solutions
Conveni d'aplicació: Telemarketing

Categoria	Codi contracte	Tipus Contracte	Antiguitat	% Jornada	SBA	Cotització SS	Plus idioma anual	Resta de Plusos 12 mesos anteriors	Data fi de contracte
Coordinador	289	Indefinit	3/3/2014	98,72	16.868,05	5.297,41	0,00	266,00	
Coordinador	289	Indefinit	1/4/2017	94,87	16.210,21	5.341,28	797,58	642,10	
Coordinador	289	Indefinit	14/01/2018	89,74	15.333,66	2.899,54	0,00	14,32	
Teleoperador	289	Indefinit	10/10/2022	89,74	13.568,69	2.504,23	0,00	685,92	
Teleoperador	200	Indefinit	29/08/2022	89,74	13.568,69	3.407,73	0,00	1.250,48	
Teleoperador/ Especialista	189	Indefinit	29/01/2019	100	15.591,68	2.066,00	0,00	251,72	
Teleoperador	289	Indefinit	06/09/2022	61,54	9.304,85	2.232,93	0,00	623,89	
Teleoperador/ Especialista	289	Indefinit	01/10/2019	89,74	13.991,97	4.319,20	0,00	356,29	
Teleoperador/ Especialista	289	Indefinit	29/06/2015	98,72	15.392,11	4.617,43	0,00	0,00	
Teleoperador/ Especialista	289	Indefinit	02/01/2017	89,74	13.991,97	4.312,88	0,00	344,51	
Teleoperador	200	Indefinit	01/08/2022	51,28	7.753,54	2.519,86	0,00	902,17	
Teleoperador/ Especialista	200	Indefinit	01/09/2022	89,74	13.991,97	2.902,88	0,00	538,22	
Teleoperador/ Especialista	289	Indefinit	01/10/2018	89,74	13.991,97	4.650,10	0,00	1.419,46	
Teleoperador	289	Indefinit	09/01/2023	89,74	13.568,69	1.189,14	0,00	192,75	
Teleoperador	289	Indefinit	03/10/2022	64,1	9.691,92	1.327,76	0,00	389,14	
Teleoperador/ Especialista	289	Indefinit	01/03/2018	89,74	13.991,97	4.744,33	350,67	672,89	
Teleoperador/ Especialista	289	Indefinit	01/10/2021	76,92	11.993,12	4.353,99	79,87	1.262,64	
Teleoperador	200	Indefinit	01/08/2022	89,74	13.568,69	4.845,40	541,03	1.863,83	
Teleoperador	510	Interinitat	22/02/2023	89,74	13.568,69	1.869,61	0,00	335,19	07/06/2023
Teleoperador	502	Temporal	04/03/2023	89,74	13.568,69	842,58	0,00	46,85	31/03/2023
Teleoperador	502	Temporal	23/11/2022	89,74	13.568,69	1.168,38	0,00	44,90	22/03/2023
Teleoperador	502	Temporal	01/03/2023	89,74	13.568,69	861,67	0,00	17,96	31/03/2023
Teleoperador	502	Temporal	01/03/2023	89,74	13.568,69	860,66	0,00	14,28	31/03/2023
Teleoperador/ Especialista	502	Temporal	09/01/2023	89,74	13.991,97	2.708,42	0,00	915,81	31/03/2023

ANNEX 9
ACORD DE CONFIDENCIALITAT

Primer.- Mitjançant la signatura del present acord el proveïdor garanteix a la UOC que mantindrà la confidencialitat de tota aquella informació dades i documentació que li hagi estat comunicada per la UOC o a la qual hagi tingut accés, en format tangible o intangible i per qualsevol mitjà, amb ocasió de la realització de l'objecte del present procediment de contractació. A aquests efectes, s'obliga a mantenir-la en la més estricta confidencialitat i a no divulgar-la advertint, en el seu cas, d'aquest deure de confidencialitat i secret al seu personal i a qualsevol persona, que per la seva relació, hagi d'accedir a aquesta informació, així com a fer ús d'aquesta informació exclusivament per al desenvolupament de l'objecte del present procediment de contractació abstenint-se de qualsevol altra ús.

A efectes d'aquest acord, s'entén com a «Informació Confidencial» (en endavant, Informació Confidencial), amb caràcter enunciatiu i no limitatiu, especialment:

Qualsevol informació, reservada, confidencial o secreta relacionada, amb serveis, desenvolupaments informàtics, tecnològics, continguts objecte de drets d'autor, patents, tècniques, models, invencions, «know-how», processos, algoritmes, programes, executables, investigacions, detalls de disseny, informació financera, contractes de personal, proveïdors, llista de clients, bases de dades, inversionistes, relacions de negocis i contractuals, plans i estratègies de negoci i de mercadeig, mètodes d'administració, publicitat, màrqueting de formació i qualsevol altra informació revelada sobre els seus respectius negocis; així com qualssevol documents, apunts, documents de treball, notes, anàlisis, models, estudis o informes basats en o derivats de l'esmentada Informació confidencial.

Segon.- El proveïdor es compromet davant la UOC a adoptar les mesures oportunes i posar els mitjans necessaris per assegurar el tractament confidencial d'aquesta informació confidencial, mesures que no seran menors que les aplicades per ell/ella a la seva pròpia informació confidencial, assumint les següents obligacions:

1. Mantenir la confidencialitat de la informació confidencial i no desvelar ni revelar la informació de la UOC a terceres persones, excepte autorització prèvia escrita de la UOC.
2. Permetre l'accés a la informació confidencial únicament als partícips/socis, directors, empleats i assessors professionals de del proveïdor que necessitin la informació pel desenvolupament de les tasques en el marc del Contracte per a les quals l'ús d'aquesta informació sigui estrictament necessària i que estiguin subjectes a obligacions de confidencialitat no menys protectores que les establertes en el present Acord. Referent a això, el proveïdor advertirà a aquestes persones de les seves obligacions respecte a la confidencialitat, vetllant pel compliment de les mateixes.
3. Comunicar a la UOC tota la filtració de la informació de la que tingui o arribi a tenir coneixement, produïda per la vulneració de l'Acord de Confidencialitat o infidelitat de les persones que hagin accedit a la informació confidencial, amb el benentès que aquesta comunicació no eximeix al proveïdor de responsabilitat, però si la incompleix donarà lloc a les responsabilitats que es derivin d'aquesta omissió en particular.
4. Limitar l'ús de la informació confidencial a l'estrictament necessari per al compliment del Contracte, assumint la responsabilitat per tot ús diferent a aquest, realitzat per ella o per les persones físiques o jurídiques a les quals hagi permès l'accés a la informació confidencial.
5. Un cop finalitzat el Contracte, retornar o destruir qualsevol còpia de la informació confidencial de la UOC que pugui tenir en el seu poder.

Tercer.- Que, sens perjudici de les obligacions imposades per la normativa nacional i/o assumides per la part receptora de la informació confidencial, les obligacions de confidencialitat recollides en el present Acord no seran aplicables a la informació respecte de la qual el proveïdor pugui demostrar:

a) Que fos del domini públic en el moment d'haver-li estat revelada.

b) Que, després d'haver-li estat revelada, fora publicada o d'una altra forma passés a ser de domini públic, sense trencament de l'obligació de confidencialitat pel proveïdor.
c) Que en el moment d'haver-li estat revelada, la part que la va rebre ja la conegués o estigués en possessió de la mateixa per mitjans lícits o tingués dret legalment a accedir a la mateixa.
d) Que tingués consentiment escrit previ de la UOC.
e) Que hagi estat sol·licitada per les Autoritats Administratives o Judicials competents que hagin de pronunciar-se sobre aspectes totals o parcials del mateix, en aquest cas, el proveïdor haurà de comunicar-li a la UOC amb caràcter previ al fet que aquesta presentació tingui lloc, i l'assistirà en qualsevol eventual defensa contra la revelació de la informació sol·licitada.

Quart.- El present Acord no suposarà, en cap cas, la concessió de permís o dret exprés o implícit per a l'ús de patents, marques, drets d'autor o llicències, propietat de la UOC, llevat del que sigui estrictament necessari per complir amb el Contracte i aquesta autorització quedi manifestada expressament per escrit.

Cinquè.- La UOC no atorga cap garantia sobra l'exactitud o caràcter complet de la informació confidencial facilitada i no es compromet a informar dels canvis que es puguin produir en aquesta informació. Tot això s'entén sense perjudici que un acord definitiu entre les parts sobre el Contracte inclogui manifestacions i garanties quant a la informació subministrada, en aquest cas s'estarà al que es disposi en aquest acord.

Sisè.- En cas d'incompliment de qualssevol de les obligacions previstes en el present Acord, la UOC estarà facultada per reclamar al proveïdor el compliment específic de l'establert a l'Acord, fins i tot mitjançant l'adopció de mesures cautelars, juntament amb la indemnització que pels danys i perjudicis causats per l'incompliment li correspongui satisfer.

Setè.- El proveïdor està informat, consent i respectarà el compromís de protecció de dades de caràcter personal inclòs a la clàusula 38 d'aquest Plec. En tot cas, les parts es comprometen a donar compliment a totes les obligacions establertes al Reglament General de Protecció de Dades 679/2016, de 27 d'abril, de protecció de dades de caràcter personal.

La vulneració del deure de confidencialitat sobre la informació i/o les dades esmentades, i també de qualsevol obligació derivada de la legislació de protecció de dades de caràcter personal, serà causa de resolució d'aquest Contracte.

Vuitè.- Les parts es comprometen a mantenir vigent aquest Acord de Confidencialitat per un termini de cinc (5) anys des de la data de la signatura del mateix.

I, perquè així consti i produeixi efectes en el marc del procediment de contractació de referència, signo aquesta declaració a (localitat i data) [lloc], [dia] de [mes] de [any].

Signatura,

ANNEX 10

FORMULARI DE CONSENTIMENT I INFORMACIÓ PER AL TRACTAMENT DE DADES PERSONALS DELS TREBALLADORS EXTERNALITZATS

En compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i garantia de drets digitals (LOPDGDD), us informem que totes les vostres dades (personals, curriculars i laborals) són confidencials i les gestionem per donar compliment a les obligacions amb la Seguretat Social de la vostra empresa, prevenció de riscos laborals, pràctica de control d'accés i presencial i desenvolupament de les activitats prestades.

Així mateix, ens autoritzeu expressament que les vostres dades puguin ser comunicades a l'Administració pública, a empreses de prevenció de riscos laborals, entitats o clients que exigeixin o davant els quals sigui necessari identificar els empleats propis o externs, comitès d'empresa, asseguradores, projectes, subvencions, formació, missatgeria i similars. Igualment, us comprometeu i obligueu a comunicar qualsevol modificació de les vostres dades de caràcter personal, perquè la informació continguda en els nostres fitxers estigui en tot moment actualitzada. L'entitat, sempre que no ens indiqueu el contrari, mantindrà les vostres dades personals després de l'acabament de la relació laboral i els terminis de prescripció establerts legalment, amb la finalitat de registre històric de treballadors externs i prevenció de riscos laborals.

En els supòsits en què per motius legals hàgiu de comunicar dades de salut, us demanem el consentiment exprés per a tractar-les per a les finalitats previstes legalment. Podeu exercir els vostres drets recollits a la normativa de protecció de dades adreçant un e-mail a fuoc_pd@uoc.edu.

Nom i cognoms: _____

Data: _____

Signatura: _____

ANNEX 11

CONDICIONS PARTICULARS ENCARREGAT DEL TRACTAMENT

En compliment de l'expressament establert a l'article 122.2 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, donat que l'execució del contracte requereix el tractament per part del contractista de dades personals per compte del responsable del tractament, es fa constar la següent informació:

a. Categories de dades objecte de tractament: Dades idnetificatives, de caràcter personal, dades acadèmiques i dades sensibles (discapacitat, violència de gènere, etc.)

b. Finalitat del tractament: L'atenció integral a les persones que contactin amb el servei requereix de poder disposar d'accés a aquestes dades com a font d'informació.

c. Mesures de seguretat aplicables a [Veure mesures de seguretat aplicables a proveïdors]

Així mateix, és obligació de l'entitat adjudicatària presentar abans de la formalització del contracte una declaració on posi de manifest on estaran ubicats els servidors i des de on es prestaran els serveis associats als mateixos segons el model adjunt.

Qualsevol canvi que es produeixi al llarg de la vida del contracte en relació a la informació declarada segons els paràgraf anterior, ha de ser comunicat pel contractista.

El licitador indicarà també a la seva oferta, si té previst subcontractar els servidors o serveis associats als mateixos, el nom o el perfil empresarial definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica dels subcontractistes als que s'hagi d'encarregar la seva realització.

Les obligacions anteriors es qualifiquen com essencials als efectes del que preveu la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

Model Declaració de servidors i serveis associats

Procediment de contractació: CONTRACTE RELATIU A [veure títol indicat a APARTAT A] (EXPEDIENT [veure número expedient indicat a APARTAT A]).

Empresa: [nom de l'empresa]

[El Sr. / la Sra.] [nom i cognoms], amb el DNI número [núm. DNI], en representació de l'empresa [nom de l'empresa o "en representació pròpia" si s'escau],

DECLARO

1. Que els servidors des de on es prestaran els serveis objecte del contracte que impliquen el tractament de les dades de caràcter personal detallades a les Condicions Particulars de l'Encarregat del Tractament estan ubicats a [localització del servidors]

2. Que els següents serveis associats als servidors [indicar serveis que siguin d'aplicació] es presten des de [indicar localització dels serveis associats]

3. Que els servidors i, en el seu cas, els serveis indicats a l'apartat anterior, estan subcontractats o es preveu la seva contractació a les següents entitats: [indicar proveïdors previstos d'aquest serveis o perfil empresarial definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica]

4. Que, segons s'estableix a la clàusula 38.2.C del Plec, garanteix que el tractament que porti a terme el subcontractista:

   a. S'ajusta a la legalitat vigent, al contemplat en aquest plec i a les instruccions de l'òrgan de contractació.

   b. Té formalitzat o formalitzarà en cas de resultar adjudicatari un contracte d'encàrrec de tractament de dades en termes no menys restrictives a les previstes en el present plec i amb sotmetiment exprés del subcontractista al RGPD i a la LOPDGDD, el qual serà posat a disposició de l'òrgan de contractació.

5. Que qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada a la present declaració serà comunicat a la entitat contractant.

I, perquè així consti i produeixi efectes en el marc del procediment de contractació de referència, signo aquesta declaració a (localitat i data) [lloc], [dia] de [mes] de [any].

Signatura

_____

Mesures de seguretat per a proveïdors

1. Introducció

Aquest model de mesures de seguretat s'aplica en el següent cas:

A. El servei es presta completa o parcialment en les instal.lacions del proveïdor?	SÍ
B. Per la prestació del servei s'usen aplicacions (o se'n desenvolupen de noves) i/o infraestructures del proveïdor o de tercers (no UOC)?	SÍ
C. El proveïdor per a la prestació del servei ha d'emmagatzemar dades personals en els seus propis sistemes o en sistemes de tercers (no UOC)?	NO
D. El proveïdor per a la prestació del servei ha d'enviar emails en nom de la UOC?	SÍ

2. Mesures de seguretat

2.1. Consideracions prèvies

- S'autoritza expressament el tractament de dades personals en les instal·lacions del Proveïdor per les finalitats recollides en el contracte a que es refereixen el serveis del proveïdor. Tanmateix, s'autoritza explícitament la sortida de suports i documentació que continguin informació amb dades personals, si procedeix, per la prestació dels serveis contractats. Pel trasllat de suports i documents, el Proveïdor aplicarà en tot cas, les mesures de seguretat establertes per donar compliment al present document o a la normativa vigent.

- El Proveïdor emprarà els recursos d'informació i/o les dades propietat de la UOC en el marc del desenvolupament de la prestació de serveis encomanada i amb la finalitat prèviament establerta.

2.1.1. Confidencialitat de les persones

- Tot el personal del Proveïdor que, amb motiu de la prestació del Servei, o per qualsevol altra circumstància, sigui coneixedor d'informació relacionada amb la UOC mantindrà la màxima confidencialitat sobre aquesta, i no podrà comunicar-la a tercers en cap moment, ja sigui abans, durant o després de la prestació del Servei. El Proveïdor i el seu personal, únicament podrà emprar la informació amb la finalitat prevista en l'objecte d'aquest Contracte, responent davant de la UOC pels danys i perjudicis que del incompliment poguessin derivar-se per la UOC.

- En cas de que el Proveïdor vulgui subcontractar, necessita l'autorització expressa de la UOC per fer-ho. En aquest cas, el mateix és responsable de que es respecti i compleixi el mateix criteri de confidencialitat i les normes sobre la informació relacionada amb la UOC descrites en les clàusules anteriors.

2.1.2. Confidencialitat de la informació

- Amb caràcter general, el Proveïdor ha de tractar la informació de la UOC com informació sensible, i adoptar les mesures adequades per aquesta classificació.

- El tractament de la informació ha de permetre traçabilitat, entenent-la com la capacitat de conèixer quines persones, i en quin moment, han accedit i tractat la informació de la UOC. S'entendrà com a tractament qualsevol operació realitzada amb la informació, com són, tot i que no únicament, la seva lectura, escriptura, modificació, copia, transmissió, gravació o arxivat mitjançant mitjans manuals o amb aplicacions informàtiques.

2.2. Protecció de dades personals

2.2.1. Compliment de la legislació

- El Proveïdor està obligat a complir estrictament allò establert per la legislació vigent relativa a dades de caràcter personal, tractades durant el transcurs de la prestació dels Serveis.

- El Proveïdor ha de tractar les Dades amb absoluta confidencialitat i d'acord amb les instruccions que rebi de la UOC en relació amb la finalitat, contingut i ús del tractament.

- El Proveïdor ha d'emprar aquestes Dades, única i exclusivament, per les finalitats que figuren en el Contracte de serveis i sempre conforme a les instruccions que li dicti la UOC, i s'ha d'abstenir de reproduir-les així com de cedir-les o comunicar-les en qualsevol forma a terceres persones, ni tan sols per la seva conservació.

- El Proveïdor ha de posar a disposició de la UOC els mecanismes necessaris i suficients a l'objecte que aquest pugui dur a terme l'execució dels drets dels interessats de manera àgil i efectiva, en cas de que la seva aplicació suposi la intervenció en els sistemes d'informació i documents del Proveïdor.

- El Proveïdor ha de complir respecte a les Dades esmentades, amb totes les obligacions que resultin de la normativa aplicable en la seva condició d'Encarregat del Tractament i en particular, però sense que aquesta enumeració tingui caràcter exhaustiu, s'obliga a:

    i. Vetllar per la seguretat de les Dades i adoptar, a tal efecte, les mesures necessàries d'índole tècnica, legal i organitzativa que garanteixin la seguretat de les mateixes i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat de conformitat amb allò que estableix la legislació vigent.
    ii. Guardar el més estricte secret sobre el contingut de les Dades.
    iii. Retornar a la UOC totes les Dades a les que hagi tingut accés en virtut del Contracte de serveis en qualsevol moment en que la UOC li sol·liciti, i, en tot cas, un cop finalitzada la prestació contractual per la realització de la qual es van facilitar les Dades, sense que, en cap cas, el Proveïdor pugui conservar cap còpia de les Dades facilitades per la UOC.

- El Proveïdor es fa responsable davant de la UOC, i mantindrà a la UOC indemne davant de qualsevol dany i perjudici que li pugui causar i que siguin conseqüència de la inobservança per part del Proveïdor de les obligacions contingudes en aquesta clàusula, incloent tots els que es deriven de reclamacions de tercers o de procediments sancionadors oberts per l'Agència de Protecció de Dades.

2.2.2. Document de seguretat

- El Proveïdor ha de disposar d'un Document de Seguretat que inclogui les mesures d'índole tècnica i organitzativa adoptades en el tractament de les dades personals, de conformitat amb la normativa vigent. Aquest document ha de reflectir i identificar a l'encarregat del tractament i els fitxers afectats, i, això, s'ha de detallar en el contracte.

- El Proveïdor ha de mantenir actualitzat el document esmentat, tant en allò relatiu a l'organització com a la legislació vigent, essent objecte de revisió periòdica, com a mínim, anual.

- El Proveïdor ha de definir i mantenir actualitzades periòdicament les funcions i obligacions de cadascun dels usuaris que accedeixen a dades de caràcter personal, així com la seva divulgació eficient.

- El Proveïdor ha de garantir, mitjançant procediments interns eficients, el coneixement continuat per part del personal involucrat, de la política i normativa de seguretat.

2.2.3. Responsabilitat proactiva

- El Proveïdor es compromet a realitzar una anàlisi de riscos que li permeti determinar les mesures tècniques i organitzatives més apropiades per garantir i poder demostrar que el tractament de dades personals es duu a terme d'una forma responsable, segura, respectant la privacitat i els drets dels interessats, i que dóna compliment a la legislació vigent. Aquestes mesures hauran d'adoptar un enfocament preventiu en lloc de correctiu, i ser revisades de forma periòdica per garantir que es mantenen actualitzades.

- Aquests principis s'hauran de tenir en consideració des del propi disseny de tots els projectes o iniciatives relacionades amb el tractament de dades personals, pel que s'hauran d'integrar en tot el seu cicle de vida.

2.3. Seguretat de la informació

2.3.1 Esquema de control

- El Proveïdor accepta i s'obliga a complir l'esquema de control aplicable al servei prestat segons la classificació resultant de l'avaluació del risc del servei objecte del contracte, realitzada per la UOC.

- El Proveïdor ha d'establir els controls de seguretat adequats amb la finalitat de reduir el risc d'accés i modificació no autoritzats de la informació rellevant continguda en els sistemes (aplicacions, sistemes operatius i bases de dades) que se suporten en el servei, i evitar la pèrdua, sostracció, indisponiblitat i tractament no autoritzat dels actius d'informació de la UOC.

- Els requeriments de seguretat indicats en aquest contracte són d'aplicació al Proveïdor, ja que emprarà els recursos d'informació i/o dades propietat de la UOC en el marc del desenvolupament de la prestació de serveis encomanada i amb la finalitat prèviament establerta. En el cas en que el Proveïdor subcontracti, al seu torn, a un tercer, serà responsable de que els requeriments de seguretat siguin satisfets també per part d'aquest tercer.

- La UOC es reserva la facultat de modificar en qualsevol moment els requeriments de seguretat continguts en aquest contracte i en els seus annexes, i comunicarà les modificacions realitzades al Proveïdor, amb indicació de les dates previstes per la seva entrada en vigor.

2.3.2 Accés a la informació

- El Proveïdor ha d'establir una segregació de funcions adequada que determini les mesures suficients i necessàries que assegurin que els drets d'accés (rols i perfils) de cada usuari del servei s'assignen d'acord amb les necessitats funcionals de cadascun.

- El Proveïdor ha d'establir els controls suficients i necessaris per tal d'assegurar que l'accés físic als sistemes que tenen informació rellevant, es controla d'acord amb els requisits establerts per la UOC.

- El Proveïdor ha d'establir les mesures suficients i necessàries per tal d'assegurar que es realitzen revisions periòdiques sobre els permisos i controls d'accés configurats en els sistemes involucrats en el servei.

2.4. Organització de la seguretat

2.4.1. Marc normatiu de seguretat TI

- El Proveïdor ha d'establir un marc normatiu de seguretat TI que asseguri una correcta implantació de les mesures de seguretat indicades, i que estigui alineat amb els criteris de la UOC en relació amb la seguretat aplicable a la informació tractada.

- El Proveïdor ha d'actualitzar de manera convenient l'esmentat marc normatiu de seguretat, d'acord amb les modificacions del servei i amb les noves lleis, normatives o estàndards que puguin sorgir en matèria de seguretat tecnològica i protecció de la informació i les dades de caràcter personal.

- Aquest marc normatiu ha de contenir, com a mínim, els següents procediments:

    1. Codi de conducta;
    2. Gestió d'usuaris;
    3. Control d'accés i gestió de *logs* d'activitat;
    4. Gestió d'incidències:
    5. Gestió de la continuïtat del servei;
    6. Gestió de les operacions;
    7. Gestió del canvi;
    8. Devolució del servei;
    9. Gestió de canvis de software;
    10. Desenvolupament de software i noves adquisicions de sistemes;
    11. Política de contrasenyes;
    12. Procediment de divulgació i emmagatzemament;
    13. Model de relació i notificació amb la UOC.

- Cada un dels procediments indicats ha de ser verificat i aprovat per la UOC.

- El Proveïdor ha de garantir que els procediments d'assignació, distribució i emmagatzemament de contrasenyes han estat formalitzats per escrit, sense que existeixin més excepcions que les que es puguin incloure en els procediments esmentats.

- El Proveïdor ha de comunicar el Codi de Conducta i el marc normatiu als seus treballadors encarregats de la prestació de serveis a la UOC, registrant l'acceptació per part d'aquests.

2.4.2. Identificació de responsabilitats

- El Proveïdor ha de disposar d'una figura de Responsable de Risc Tecnològic i Seguretat de la Informació formalment establerta, a l'objecte de vetllar pel compliment de les polítiques de seguretat i el seguiment dels controls per assegurar la integritat, confidencialitat i disponibilitat de les Dades i sistemes, així com del compliment de totes aquelles normatives i lleis que siguin d'aplicació, prestant especial atenció a les lleis relatives a la protecció de dades de caràcter personal.

- El Responsable de Seguretat ha de realitzar el control i la coordinació de les mesures de seguretat aplicades pel Proveïdor, en especial d'aquelles destinades a la protecció del tractament de les dades personals objecte de la prestació de servei, i realitzar revisions periòdiques a l'objecte de verificar el compliment dels aspectes establerts en el Document de Seguretat.

- El Proveïdor ha de designar un Coordinador encarregat de la gestió dels aspectes de seguretat amb la UOC. Aquest Coordinador del Proveïdor haurà d'assistir al Comitè de Coordinació mixt, entre el Proveïdor i la UOC, en cas de que aquest sigui convocat per la UOC, a l'objecte de realitzar un seguiment oportú del servei i definir els plans d'acció necessaris per tal de garantir el correcte desenvolupament dels serveis.

- El Proveïdor comunicarà a través dels canals establerts amb la UOC, qualsevol canvi que es produeixi respecte de la designació inicial de responsables del servei.

A tal efecte, els responsables designats per la UOC, així com per el proveïdor, per efectuar el tractament objecte d'encàrrec, són identificats en el següent quadre resum:

Responsable del Fitxer:	UOC
Encarregat del tractament de les Dades:	Indicar
Responsable de Seguretat per part del proveïdor	Indicar
Tipus de Mesures: ESTÀNDARS	Tipus de Tractament: MIXT

2.4.3. Anàlisi de riscos

- El Proveïdor ha de realitzar un procés d'anàlisi de riscos contemplant els riscos involucrats en el Servei prestat a la UOC de forma periòdica i quan es produeixin canvis rellevants en l'entorn tecnològic. També ha de supervisar l'efectivitat de les accions definides pel tractament dels riscos.

- El Proveïdor ha d'implementar un procés de monitorització de vulnerabilitats de la infraestructura tecnològica del Servei, identificant i tractant les vulnerabilitats oportunament sense exposar la informació de la UOC als riscos esmentats. Addicionalment, periòdicament haurà de realitzar l'avaluació de seguretat de la xarxa interna i perimetral amb recursos propis o emprant un tercer independent.

2.4.4. Plans de formació/conscienciació

- El Proveïdor implementarà plans de formació i conscienciació en matèria de seguretat de la informació que incloguin a tots els treballadors que prestin Servei a la UOC.

- El Proveïdor ha de desenvolupar de manera explícita un pla de conscienciació sobre la importància de les Dades de caràcter personal i la seva confidencialitat.

- El Proveïdor ha d'implementar de manera explícita un pla de formació relatiu a la importància del desenvolupament segur de codi.

2.4.5. Notificació

- El Proveïdor ha de notificar a la UOC qualsevol succés que excedeixi del acord contractual assolit amb la UOC.

- El Proveïdor ha de notificar a la UOC qualsevol canvi sorgit durant la prestació del servei, ja sigui en la forma de prestar-lo (canvi en el procés) o en els sistemes emprats per subministrar el servei (canvi en la infraestructura).

2.5. Mesures tecnològiques

2.5.1. Control d'accés

2.5.1.1. Controlar l'accés a aplicacions i sistemes

- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris per evitar l'existència d'usuaris genèrics, llevat d'aquells requerits per les tecnologies emprades.

- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris que permetin tenir identificats de manera inequívoca al seus usuaris amb accés als sistemes que formen part del servei prestat a la UOC. No han de compartir-se codis d'usuari entre persones. En tot moment, els codis d'usuari emprats per accedir a les aplicacions han de permetre al Proveïdor identificar inequívocament a la persona que hi accedeix.

- El Proveïdor ha de registrar les Dades de cada intent d'accés, incloent informació relativa a l'usuari, data i hora, fitxer accedit i tipus d'accés.

- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris que permetin tenir un registre actualitzat d'usuaris. El Proveïdor ha de mantenir un registre actualitzat per cadascun del sistemes o aplicacions implicats en el servei prestat a la UOC. El registre ha de reflectir l'associació de cada codi d'usuari amb la persona que el té assignat, el seu perfil i els accessos autoritzats.

- El registre ha de reflectir tots els canvis en el mapatge: altes, baixes i possibles modificacions.

- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris que permetin el processat immediat de les baixes dels usuaris. Les baixes dels usuaris han d'executar-se de forma immediata mitjançant les eines d'administració de les aplicacions, inhabilitant l'accés a les mateixes amb el codi d'usuari donat de baixa. La baixa d'un usuari implica el seu bloqueig temporal, abans de procedir a la seva eliminació definitiva.

- El Proveïdor ha d'instal·lar una protecció antivirus en els sistemes emprats per prestar el servei a la UOC, que s'ha de mantenir operativa i actualitzada en tot moment.

- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris que permetin disposar de mecanismes de registres de l'activitat usuària.

- El Proveïdor ha d'implementar controls per restringir els dispositius de sortida, com USB, unitat lectora/enregistradora de CD/DVD o altres, que permetin l'extracció de dades del mateix.

- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris que permetin restringir l'accés a Internet o a qualsevol tipus de connexió que possibiliti la fuga d'informació de les Dades tractades en els mateixos.

- El Proveïdor ha de definir una Política de Control d'accés/Contrasenyes que estableixi un marc normatiu de control d'accés en base als requisits del servei i de Seguretat de la Informació.

- El Proveïdor ha d'implementar aquells controls per garantir que tots els elements amb els que prestarà el Servei s'administren i exploten de forma segura. Aquests controls han d'estar disponibles per la UOC, en cas de que així ho sol·liciti.

- Els controls indicats en el punt anterior han d'incloure:

    1. Polítiques d'usuaris/contrasenyes dels operadors i administradors de sistemes o productes, incloent expressament gestors de bases de dades.

2. Accés als sistemes mitjançant eines que protegeixin la confidencialitat de les contrasenyes dels administradors, per exemple SSH a UNIX.
3. Protecció dels sistemes servidors davant d'accessos no autoritzats.
4. En casos d'accés a informació confidencial, el Servei haurà de proporcionar mecanismes d'autenticació multi-factor.

- El Proveïdor ha d'incloure en la seva Política de Contrasenyes un procediment de distribució de contrasenyes que garanteixi que la contrasenya únicament és coneguda per l'usuari**.**

- El Proveïdor ha d'incloure en la seva Política de Contrasenyes un procediment per a controlar la caducitat de les contrasenyes i l'emmagatzemament inintel·ligible d'aquestes**.**

- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris per concedir permisos d'accés als sistemes que presten servei a la UOC, únicament al personal autoritzat en el Document de Seguretat i en els llistats d'usuaris de cadascun dels sistemes.

- El Proveïdor ha d'establir un mecanisme que limiti el nombre d'intents reiterats d'accés no autoritzat.

- El Proveïdor ha d'establir una segregació de funcions adequada, que estableixi les mesures suficients i necessàries per tal d'assegurar que els drets d'accés (rols i perfils) de cada usuari del Servei s'assignen d'acord amb les necessitats funcionals de cadascun.

- El Proveïdor ha d'establir controls suficients i necessaris que assegurin que l'accés lògic als sistemes que tenen informació rellevant es controla d'acord amb els requeriments establerts per la UOC.

- El Proveïdor ha d'establir les mesures suficients i necessàries a l'objecte d'assegurar la realització de revisions periòdiques sobre els permisos d'accés i els controls d'accés configurats en els sistemes involucrats en el Servei.

- El Proveïdor ha d'establir les mesures suficients i necessàries a l'objecte d'assegurar que els accessos remots a l'entorn tecnològic siguin controlats i monitoritzats**.**

- El Proveïdor ha d'assegurar que la informació relacionada amb el Servei prestat no és tramesa a tercers sense la prèvia autorització de la UOC, i queda dintre del marc legal de la legislació.

2.5.1.2. Controls físics i ambientals

- El Proveïdor serà responsable de la implantació de mesures de seguretat física per la protecció dels sistemes d'informació ubicats en les seves instal·lacions davant accessos no autoritzats i danys físics.

- El Proveïdor ha d'establir controls suficients i necessaris a l'objecte d'assegurar l'accés físic a les instal·lacions en què es troben ubicats els sistemes d'informació que tenen informació rellevant.

- Es mantindrà actualitzada la base de dades del personal amb accés autoritzat i es controlarà d'acord amb els requeriments establerts per la UOC.

2.5.1.3. Autorització i autenticació

- El Proveïdor ha de garantir l'emmagatzemament xifrat de les contrasenyes en els sistemes de tractament de la informació.

- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris que permetin tenir identificats de forma inequívoca els accessos de cadascun dels usuaris, permetent únicament l'accés a les Dades i recursos necessaris pel desenvolupament de les seves funcions.

- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris per evitar que els usuaris siguin administradors locals dels seus llocs de treball, llevat que es produeixi un requeriment explícit i una validació per part de la UOC.

- En cas de que el Servei requereixi atendre a clients, el Proveïdor ha d'implantar les mesures de seguretat necessàries i suficients a l'objecte d'assegurar que l'autenticació dels clients esmentats es realitza mitjançant mecanismes de doble factor, com a mínim, per l'execució d'operacions o la consulta d'informació confidencial.

2.5.3. Comunicacions

- El Proveïdor ha d'establir tots els mecanismes necessaris per a que les comunicacions a través de xarxes públiques o xarxes sense fils de comunicacions electròniques estiguin xifrades.

- La connexió del CPD del Proveïdor amb els sistemes de la UOC únicament es podrà realitzar establint les mesures de control que determini la UOC , després d'una anàlisi detallada de les necessitats.

- Les comunicacions amb el CPD de la UOC han d'estar redundades.

- El Proveïdor ha de posar a disposició de la UOC, quan així li sol·liciti, un mapa complert de la xarxa del prestador del Servei de comunicacions, en que s'identifiquin perfectament tots els elements de comunicació que hi intervenen, així com els elements de seguretat.

- El Proveïdor ha de disposar, com a mínim, de les següents mesures de seguretat perimetral: Firewall, Sistemes de Detecció i Prevenció de Intrusos (IDS/IDPS), Zona Desmilitaritzada (DMZ), Xarxes Privades Virtuals (VPN) i Proxy.

2.5.3.1. Seguretat en l'ús del correu electrònic

Quan el Proveïdor realitzi enviaments de correu en nom de la UOC o amb informació que faci referencia al mateix, ha de complir les següents mesures:

- Les direccions web (URL) incloses en els correus electrònics i els continguts dels mateixos han de ser supervisats prèviament pel departament de Prevenció Tecnològica del Frau.

- El departament de Prevenció Tecnològica del Frau ha de conèixer les Dades de la UOC que seran incloses en els correus. Aquestes no han de ser confidencials ni secretes, i aquest departament determinarà si han de ser emmascarades i de quina manera.

- La UOC ha de rebre:

1. L'avís previ de l'enviament dels correus electrònics.
2. Una breu explicació del contingut del correu electrònic.
3. Un exemple del correu electrònic/SMS que rebran els clients.
4. Conèixer la bústia origen de l'enviament del correu electrònic que rebran els clients.

- Hauran de quedar rastres i evidències (logs) de quan i a qui s'envien els correus des del servidor de correus emprat per l'enviament dels correus electrònics, tant si es realitza en la infraestructura de la UOC com en la del Proveïdor.

- En el registre d'activitat (logs) haurà de quedar registrada la data i hora d'enviament, compte d'origen amb el que s'envia el correu i destinataris del correu.

- Els correus han d'incloure els avisos/recomanacions acordades amb el departament de Prevenció Tecnològica del Frau.

- Els correus hauran de ser emesos amb un domini registrat a nom de la UOC**.**

- El departament de Missatgeria (en el cas de ser la UOC qui realitza l'enviament), o el Proveïdor del Servei, haurà d'arbitrar mecanismes de control sobre les llistes negres de SPAM per controlar que els dominis de la UOC no hi apareguin.

- Els correus enviats als clients han de passar els controls necessaris per estar lliures de virus. És a dir, s'hauran d'explorar els correus amb les eines antivirus existents a la UOC o, en cas de que es subcontracti, al Proveïdor del Servei.

2.5.4. Incidències

- El Proveïdor ha de disposar d'un procediment de gestió i notificació d'incidències de Seguretat i de protecció de dades personals, havent d'informar oportunament a la UOC d'una potencial incidència de seguretat o de l'ocurrència d'una incidència de seguretat i de la manera de resolució, en el seu cas. Aquest procediment haurà de ser divulgat per a que serveixi de coneixement i conscienciació de tots els seus treballadors.

- El Proveïdor ha d'adoptar les mesures adequades per tal de que es solucioni l'anomalia generadora de la incidència en el menor temps possible.

- De cada incidència succeïda, el Proveïdor ha de registrar: tipus d'incidència, descripció, moment en què s'ha produït o detectat, persona que la notifica, persona a la que se li comunica, efectes derivats, mesures correctores aplicades, procediments realitzats de recuperació de dades, persona que els executa, dades restaurades i enregistrades manualment**.**

- El Responsable del fitxer ha d'autoritzar l'execució dels procediments de recuperació de dades (en cas de ser necessari).

- El Proveïdor ha de prestar el suport requerit a la UOC en el cas de que aquest decideixi iniciar una avaluació independent de seguretat o una investigació d'incidències.

- El Proveïdor ha de definir un mitjà de comunicació segur per comunicar incidències, situacions inusuals, o de qualsevol altre tipus relacionades amb la confidencialitat de la informació de la UOC en un termini màxim de 24 hores.

- El Proveïdor ha d'informar immediatament a la UOC en el cas de que es detecti o es tingui una sospita d'una incidència de seguretat.

- El Proveïdor ha d'acordar amb la UOC els criteris per la notificació d'una incidència de seguretat, en els casos de fuita d'informació, disrupció del servei, atacs que afectin a la reputació de la UOC i qualsevol altre cas que sigui acordat.

- La falta de notificació d'una incidència crítica de la que s'hagi tingut coneixement, podrà ser considerada com una falta contra la seguretat dels fitxers, podent constituir un menyscapte de la bona fe contractual.

- El registre d'incidències ha d'estar a disposició de la UOC, que podrà sol·licitar la seva consulta en qualsevol moment, quan així ho requereixi.

2.5.6. Revisió

2.5.6.1. Revisions realitzades per la UOC

- La UOC podrà realitzar revisions de caràcter:

    a. Ordinari, com a part de l'avaluació de la prestació del Servei.
    b. Extraordinari, com a conseqüència d'una incidència en la seguretat, o en cas de produir-se alguna ampliació, regressió dels serveis o donar-se circumstàncies que duguin a la UOC a considerar oportuna la seva realització.

- El Proveïdor acceptarà la realització d'aquestes revisions assumint el seu cost en aquells casos que la UOC estimi oportuns.

- La UOC realitzarà aquestes revisions en funció de l'esquema de control, seguint un mètode d'avaluació, abast, mètode de seguiment i periodicitat establerts per la UOC.

- El Proveïdor ha de prestar tota la col·laboració que sigui necessària per donar un adequat compliment als requeriments de la revisió que puguin ser formulats per la UOC, les persones o empreses designades per la UOC, i ha de entregar tota la documentació i/o evidències que li siguin sol·licitades a efectes d'aquesta revisió.

- Addicionalment, la UOC exercirà el control sobre els riscos tecnològics associats al Servei, rebent del Proveïdor la següent informació quan li sigui requerida:

    1. Revisió d'informes d'auditoria i/o certificacions referits a:
        1. Informes d'auditoria interna /control intern.

        ii. Informes emesos per tercers independents (SOC 2 tipus 2, ISAE 3402, SSAE 16, etc.).
        iii. Certificacions de seguretat (ISO 27001, etc.).
        iv. Certificacions de qualitat del Servei (ISO 9001, ISO 2000, etc.).

- Addicionalment als informes presentats, la UOC haurà de tenir la capacitat de desenvolupar un pla d'avaluació de controls de risc tecnològic i d'executar-lo d'acord amb els terminis de temps, abast i procediments que s'acordin amb el Proveïdor. Aquest pla pot incloure:

    1. Supervisió periòdica d'indicadors de seguretat del Servei:
        1. Els indicadors a supervisar acordats prèviament a la firma del contracte, que hauran de ser revisats periòdicament.
        2. Accés a quadres de comandament o consoles per part de la UOC, que li permetin la monitorització continua del risc tecnològic.
    b. Notificació de successos rellevants per part del Proveïdor:
        1. Incidències de seguretat.
        2. Proves de recuperació davant de desastres.
    c. Informació sobre la infraestructura tecnològica que dona suport a la UOC (en cas de que el Proveïdor utilitzi infraestructura pròpia per la prestació del Servei):
        1. Arquitectura de xarxa.
        2. Arquitectura de seguretat perimetral
        3. Servidors i bases de dades.
        4. Protocols de xarxa i comunicacions.
        5. Altres necessaris per a que la UOC pugui exercir adequadament les funcions de control.

d. Informació de la monitorització realitzada sobre els sistemes que presten servei a la UOC , així com el model de relació establert per la comunicació d'aquesta informació quan es consideri necessari.

- El Proveïdor ha de solucionar les debilitats de control identificades per la UOC en les revisions realitzades seguint els plans d'acció acordats.

2.5.6.2. Control intern del Proveïdor

- El Proveïdor ha de disposar d'una funció de control intern que vetllarà pel compliment de tots els controls requerits per la UOC.

- El Proveïdor ha de descriure i posar a disposició de la UOC, quan així ho sol·liciti, els procediments i controls que articularà internament a l'objecte d'assegurar que els requisits enunciats es compleixen.

- El Proveïdor ha de realitzar totes aquelles auditories legalment exigibles, tant de manera interna com externa, sobre aquells sistemes involucrats en el servei prestat a la UOC, deixant a disposició de la UOC els informes de auditoria generats.

- El Proveïdor ha de realitzar revisions de seguretat sobre els seus sistemes quan es realitzin canvis substancials en els sistemes d'informació, deixant a disposició de la UOC l'informe de l'esmentada revisió, sobre l'adequació a les mesures, les deficiències identificades, i proposarà mesures correctores.

2.5.6.3. Controls coordinats amb la UOC

- La UOC i el Proveïdor acordaran els procediments per tal que tota incidència de seguretat sigui comunicada diligentment a la UOC. Es definiran protocols de comunicació específics per aquells casos en els que es requereixi una actuació immediata per part de la UOC a l'objecte de mitigar l'impacte d'incidències de seguretat.

- La UOC podrà verificar en qualsevol moment el compliment dels requisits tècnics, tant mitjançant visites a les instal·lacions del Proveïdor, com a través de l'ús de mitjans segurs d'accés remot als sistemes involucrats que s'acordaran amb el Proveïdor.

- Aquells aspectes que s'observin en aquestes revisions i que la UOC consideri una violació del present acord o que puguin posar en risc els sistemes de la UOC seran denunciats al Proveïdor, al qual es donarà un termini de temps per la seva resolució, amb el consegüent compromís contractual de que aquest doni compliment als aspectes observats segons allò acordat amb la UOC.

2.5.6.4. Devolució del Servei

- La UOC i el Proveïdor hauran de definir i acordar procediments de devolució del servei de manera que s'asseguri un emmagatzemament segur dels suports i, en el seu cas, una destrucció segura de la informació emprada pel Proveïdor durant la prestació del Servei.

- El Proveïdor haurà de garantir que s'empraran mecanismes d'eliminació segura d'informació. Aquests inclouran els casos de reciclatge de suports i de finalització del Servei. Amb aquestes mesures, la UOC s'assegura que la informació no és enviada sense aprovació a altres ubicacions i que no es pot extreure informació dels suports després del seu ús**.**

2.5.7. Seguretat perimetral i d'infraestructura

- El Proveïdor informarà a la UOC sobre la infraestructura tecnològica desplegada per donar-li Servei, amb el nivell de detall requerit per la UOC per permetre realitzar les tasques de supervisió/monitorització establertes per la UOC.

- El Proveïdor ha de desenvolupar una infraestructura tecnològica per la prestació del servei, de manera que es faciliti la migració modular a un altra ubicació o una migració tecnològica.

2.6. Mesures específiques

- El Proveïdor es compromet a complir amb totes aquelles polítiques, dictàmens i documents específics de seguretat realitzats per la UOC durant tot el cicle de vida de la externalització del Servei, aplicables a la prestació del servei en l'àmbit del contracte.

- En cas de que el Servei tracti informació subjecta a certificacions de seguretat, el Proveïdor haurà de presentar a la UOC les certificacions aplicables, quan així li ho requereixi.

ANNEX 12
FORMULARI DE COMUNICACIÓ DE SUBCONTRACTACIONS

Aquest formulari s'ha de lliurar en el SOBRE 1

Procediment de contractació: CONTRACTE RELATIU A [veure títol indicat a APARTAT A] (EXPEDIENT [veure número expedient indicat a APARTAT A]).

Empresa: [nom de l'empresa]

[El Sr. / la Sra.] [nom i cognoms], amb el DNI número [núm. DNI], en representació de l'empresa [nom de l'empresa o "en representació pròpia" si s'escau],

DECLARA

Que en la seva oferta s'han previst les següents subcontractacions de prestacions d'aquest contracte, les quals seran desenvolupades pels empresaris subcontractistes col·laboradors del licitador que s'esmenten a continuació:

Prestació parcial subcontractada (descripció precisa de la prestació que executarà el subcontractista)	**Identificació del subcontractista que desenvoluparà la prestació** (cal indicar, com a mínim, raó social, NIF, adreça postal, dades de contacte telefòniques, adreça electrònica i persona de contacte) **o** **perfil empresarial** (definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica)	**%** **de l'oferta econòmica del contractista que representa la prestació subcontractada** (2 decimals; no s'han d'indicar imports en valor absolut en cap cas)
		%
		%
		%
		%
		%
		=
	% total de l'oferta econòmica que correspon a prestacions subcontractades	**%**

I, perquè consti i produeixi efecte en el marc del procediment de contractació de referència, signo aquesta declaració a [lloc], el [dia] de [mes] de [any].

Signatura

ANNEX 13

CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR

S'entendrà que la proposta és **detallada** si descriu com l'execució dels elements definidors del servei permeten acomplir els requeriments, nivells de qualitat i terminis establerts al Plec de Prescripcions Tècniques; • **Descriure**: explicar de manera detallada i ordenada; • **Detalla**: Referir amb tots els detalls, enumerar, particularitzar. • **Enumerar:** Enunciar **una per una totes les parts d'un tot**, les coses que formen un conjunt, una sèrie, etc.

QUADRE DE CRITERIS

Puntuació màxima: Tota proposta que no assoleixi una puntuació mínima de 20 punts a la valoració subjecte a judici de valor serà exclosa automàticament per considerar que no reuneix els requisits mínims de qualitat tècnica exigible.	**40 punts**
1. Resum executiu	**0 punts**
2. Equip de treball i horari 2.1. Equip de treball proposat 2.2. Distribució horària	**6 punts** 4 punts 2 punts
3. Metodologia de treball 3.1. Gestió diària del servei 3.2. Gestió de les puntes de treball 3.3. Gestió de l'emissió de trucades 3.4. Proposta automatització del servei	**10 punts** 4 punts 3 punts 2 punts 1 punt
4. Pla d'adquisició 4.1. Pla de formació inicial 4.2. Pla de formació continuada	**5 punts** 3 punts 2 punts
5. Pla de transició	**2 punts**
6. Pla de devolució	**2 punts**

7. Control i seguiment de l'activitat 7.1. Control quantitatiu 7.2. Control qualitatiu	**10 punts** 5 punts 5 punts
8. Infraestructura tècnica aportada	**5 punts**

2. Equip de treball i horari (fins a 6 punts)

Es valorarà el grau de detall en la proposta d'equip de treball i la distribució horària de servei.

2.1. Equip de treball proposat. (fins a 4 punts)

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració els següents aspectes:

- Es fa una descripció detallada de l'estructura de l'equip organitzatiu on constin els rols que tindran participació activa en el servei, així com els rols complementaris més enllà dels descrits en el plec de prescripcions tècniques i que poden tenir participació en el servei.
- Es detallen les funcions i responsabilitats assignades a cadascun dels rols definits en el plec de prescripcions tècniques, tant les que els hi són pròpies així com els possibles plantejaments d'especialització.
- Es fa una proposta del nombre de coordinadors i gestors per mesos d'acord amb els volums estimats d'activitat.
- Es fa una proposta per evitar la rotació en el servei i per garantir la retenció del talent.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 4 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, aportant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.

- 3 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, però no aporta elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.

- 2 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no **permet assegurar** el compliment dels requisits o adequació a **allò demanat als plecs en la seva totalitat** donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'ells.

- 1 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

- 0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

2.2. Distribució horària. (Fins a 2 punts).

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Es fa una descripció detallada de la proposta de cobertura horària del servei amb el nombre de persones de cada rol assignades segons la cobertura horària proposada.
- Inclou una proposta d'ampliació horària eventual del servei que inclogui el cap de setmana.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 2 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.

- 1 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no **permet assegurar** el compliment dels requisits o adequació a **allò demanat als plecs en la seva totalitat** donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'ells..

- 0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

3. Metodologia de treball (fins a 10 punts)

Es valorarà el grau de detall en la proposta del pla de gestió diari del servei i gestió de les puntes de treball, així com una proposta de gestió de l'emissió de trucades i una proposta per l'automatització del servei.

3.1. Gestió diària del servei (Fins a 4 punts).

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Es fa una descripció detallada del circuit o flux de treball per a l'execució de les diferents activitats que focalitzi en l'acompliment dels ANS fixats pel servei.
- Es fa una descripció detallada de com s'atendran les prioritzacions marcades per la UOC, respectant l'acompliment dels ANS fixats pel servei.
- Es fa una descripció/proposta detallada dels sistemes i canals de comunicació que es faran servir amb la UOC a nivell operatiu en el dia a dia, valorant l'aportació d'eines o sistemas que aportin un valor afegit.
- Es farà una proposta d'organització de l'equip de treball que tingui en compte els àmbits d'activitat, les rotacions entre tasques i els objectius de màxima eficiència i productivitat que permetin la gestió masiva de les peticions.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 4 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, aportant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.

- 3 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, però no aporta elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat..

- 2 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no **permet assegurar** el compliment dels requisits o adequació a **allò demanat als plecs en la seva totalitat** donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'ells.

- 1 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys tres dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

- 0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

3.2. Gestió de les puntes de treball. (Fins a 3 punts).

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Es fa una descripció de les mesures proposades per a poder gestionar les puntes d'activitat, tant en l'àmbit de recursos humans, de mitjans i recursos tècnics com en l'àmbit organitzatiu o d'eficiència i productivitat. Les propostes plantejades cal que siguin rellevants i eficients per a la gestió de les puntes d'activitat.

- Es fa una descripció del protocol d'activació de les mesures en funció de criteris com nombre de peticions pendents, encàrrecs específics, desviacions a la planificació, entre d'altres criteris que es puguin proposar i que tinguin com a objectiu vetllar per l'acompliment dels acords de nivel de temps de gestió establerts.

- Aporta un model de planificació en el temps que tingui en compte les previsions d'activitat i de productivitat i on es valorarà el grau de detall i l'adequació dels indicadors proposats a incloure en aquesta planificació.

- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 3 punts**:** La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei** definits al plec de prescripcions tècniques.

- 2 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no **permet assegurar** el compliment dels requisits o adequació a **allò demanat als plecs en la seva totalitat** donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'ells.

- 1 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

- 0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

3.3. Gestió de l'emissió de trucades (Fins a 2 punts).

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Es fa una descripció detallada de la metodología de treball de cara a gestionar les peticions que requereixin emissió de trucada.
- Es fa una proposta de dimensionament de l'equip per a la cobertura de l'activitat derivada de l'emissió de trucades.

- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 2 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, aportant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.

- 1 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no **permet assegurar** el compliment dels requisits o adequació a **allò demanat als plecs en la seva totalitat** donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'ells.

- 0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

3.4. Proposta d'automatització del servei (Fins a 1 punt).

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Es fa una descripció detallada de la proposta d'automatització del servei, segons el plantejament inicial descrit al plec de prescripcions tècniques.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 1 punt: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.

- 0 punts: La proposta té mancances en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

4. Pla d'adquisició (Fins a 5 punts)

Es valorarà el grau de detall en la proposta del pla de formació per l'adquisició del servei el pla d'incorporació de nous gestors al servei.

4.1. Pla de formació inicial. (Fins a 3 punts)

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- Descripció de les fites a assolir en aquesta fase i la seva planificació en el temps per a garantir l'adquisició de la informació i els coneixements per a la prestació dels servei. La proposta ha de contenir totes les fites indispensables i una planificació d'aquestes amb coordança amb la seva rellevància i ordre cronològic.
- Proposta de reunions, intercanvis d'informació necessaris i formacions vinculades a la planificació de fites, que inclogui descripció d'objectius i enumeració de participants. La proposta cal que concordi amb les fites definides a assolir.
- Descripció de la proposta de formació en el cas dels agents de reforç que s'incorporin en els períodes punta d'activitat, detallant els continguts, recursos i temporalitat prevista.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 3 punts**:** La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei** definits al plec de prescripcions tècniques. .

- 2 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no **permet assegurar** el compliment dels requisits o adequació a **allò demanat als plecs en la seva totalitat** donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'ells.

- 1 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

- 0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

4.2. Pla de formació continuada. (Fins a 2 punts).

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Es fa una proposta de pla de formació continuada dels agents que participen en el servei, on es detallin els continguts i mitjans i recursos emprats. La proposta cal que compleixi l'objectiu de capacitar tots els agents del servei, i corregir posibles deficiències detectades, per tal que assoleixin un estàndard adequat de productivitat i qualitat en el menor temps posible i que s'abordin possibles desviacions en la qualitat.

- S'inclou una planificació temporal detallada del pla de formació proposat que s'adequi a l'objectiu de capacitar els agents en el menor temps posible i al de corregir posibles mancances detectades.

- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 2 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei** definits al plec de prescripcions tècniques.

- 1 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en algun dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

- 0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

5. Pla de transició (fins a 2 punts)

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Descripció de les activitats i metodologia associada per a l'execució de les tasques previstes en aquesta fase del servei, i la seva adequació per tal d'ajustar-la als requeriments concrets del plec de prescripcions tècniques.
- Descripció de les fites a assolir en aquesta fase i la seva planificació en el temps per a garantir l'estabilització del servei i l'execució del mateix d'acord amb els acords de nivell de servei establerts en el plec de prescripcions tècniques.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 2 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei** definits al plec de prescripcions tècniques.
- 1 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.
- 0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

6. Pla de devolució (fins a 2 punts)

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Descripció de les fites a assolir en aquesta fase i la seva planificació en el temps per a garantir la correcta devolució del servei a un nou adjudicatari.
- Descripció dels intercanvis d'informació o de material necessaris tant amb la UOC com el nou adjudicatari, que permetin garantir la devolució del servei.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 2 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei** definits al plec de prescripcions tècniques. .

- 1 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en algun dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

- 0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

7. Control i seguiment de l'activitat (fins a 10 punts)

Es valorarà el grau de detall en la proposta de control de seguiment quantitatiu i qualitatiu del servei.

7.1. Control quantitatiu (fins a 5 punts).

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Es fa una proposta detallada dels informes per a dur a terme el seguiment quantitatiu del servei, incloent-hi el seu contingut i periodicitat.
- Es fa una proposta detallada del seguiment dels acords de nivell de servei quantitatius i una proposta d'informe mensual de seguiment.
- Es fa una proposta detallada de les mesures de control quantitatiu del servei que tinguin en compte el volum d'activitats pendents, la productivitat i les desviacions en la planificació.
- Es fa una proposta d'informe diari que incorpori a més d'informació quantitativa, també información qualitativa sobre els principals motius d'entrada de peticions al servei.
- Es fa una proposta d'informe específica pel seguiment quantatatiu derivat de l'activita d'emissió de trucades.

- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 5 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, aportant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.

- 4 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, però no aporta elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.

- 3 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no **permet assegurar** el compliment dels requisits o adequació a **allò demanat als plecs en la seva totalitat** donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'ells.

- 2 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

- 1 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys tres dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

- 0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

7.2. Control qualitatiu (fins a 5 punts).

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Es fa una proposta detallada dels informes per a dur a terme el seguiment qualitatiu del servei, incloent-hi el seu contingut i periodicitat.
- Es fa una proposta detallada del seguiment dels acords de nivell de servei qualitatius i una proposta d'informe mensual de seguiment.
- Es fa una proposta detallada de les mesures de control qualitatiu del servei que tinguin en compte els plans de formació o millora específics per gestor, establint un sistema de seguiment del seu rendiment.
- Es fa una proposta detallada del seguiment qualitatiu de l'activitat d'emissió de trucades que inclogui escoltes de les gravacions.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 5 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, aportant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.

- 4 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, però no aporta elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.

- 3 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no **permet assegurar** el compliment dels requisits o adequació a **allò demanat als plecs en la seva totalitat** donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'ells.

- 2 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

- 1 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys tres dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

- 0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

8. Infraestructura tècnica aportada (fins a 5 punts).

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Es fa una descripció detallada de les instal·lacions i l'espai dedicat dins d'aquestes on es prestarà el servei.

- Es fa una descripció detallada dels equips informàtics amb els quals es prestarà el servei.

- Es fa una descripció detallada dels elements que garanteixen la seguretat dels sistemes d'informació.

- Es fa una descripció detallada del sistema escollint per l'emissió de trucades i la gravació i l'accés a aquestes.

- Es fa una descripció detallada de la connexió a internet que es destinarà al servei i la proposta de connexió a la xarxa UOC.

- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 5 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, aportant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.

- 4 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, però no aporta elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.

- 3 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no **permet assegurar** el compliment dels requisits o adequació a **allò demanat als plecs en la seva totalitat** donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'ells.

- 2 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

- 1 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys tres dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

- 0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.