



AJUNTAMENT DE REUS

CONTRACTE DE SERVEIS

PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES I TÈCNIQUES PARTICULARS

PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT

Expedient:

CONSER-0036/2023

SERVEI D'ATENCIÓ MULTICANAL 010



ÍNDEX

QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES DEL CONTRACTE

I. DISPOSICIONS GENERALS

Primera. Objecte del contracte
Segona. Necessitats administratives que cal satisfer i idoneïtat del contracte
Tercera. Dades econòmiques del contracte i existència de crèdit
Quarta. Termini de durada del contracte
Cinquena. Règim jurídic del contracte
Sisena. Admissió de variants
Setena. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació
Vuitena. Mitjans de comunicació electrònics
Novena. Aptitud per contractar
Desena. Solvència de les empreses licitadores

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

Onzena. Presentació de documentació i de proposicions
Dotzena. Mesa de contractació
Tretzena. Comitè d'experts
Catorzena. Determinació de la millor oferta
Quinzena. Classificació de les ofertes i requeriment de documentació previ a l'adjudicació
Setzena. Garantia definitiva
Dissetena. Decisió de no adjudicar o subscriure el contracte i desistiment
Divuitena. Adjudicació del contracte
Dinovenena. Formalització i perfecció del contracte

III. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Vintena. Condicions especials d'execució
Vint-i-unena. Execució i supervisió dels serveis
Vint-i-dosena. Programa de treball
Vint-i-tresena. Compliment de terminis i correcta execució del contracte
Vint-i-quatrena. Persona responsable del contracte
Vint-i-cinquena. Resolució d'incidències
Vint-i-sisena. Resolució de dubtes tècnics interpretatius

IV. DISPOSICIONS RELATIVES ALS DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

Vint-i-setena. Abonaments a l'empresa contractista
Vint-i-vuitena. Responsabilitat de l'empresa contractista
Vint-i-novena. Altres obligacions de l'empresa contractista
Trentena. Prerrogatives de l'Administració

CONSER-0036/2023 nllm

Signat electrònicament
Jaume Renyer Alimbau
26/04/2023



Trenta-unena. Modificació del contracte
Trenta-dosena. Suspensió del contracte

V. DISPOSICIONS RELATIVES A LA SUCCESSION, CESSIÓ, LA SUBCONTRACTACIÓ I LA REVISIÓ DE PREUS DEL CONTRACTE

Trenta-tresena. Successió i Cessió del contracte
Trenta-quatrena. Subcontractació
Trenta-cinquena. Revisió de preus

VI. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

Trenta-sisena. Recepció i liquidació
Trenta-setena. Termini de garantia i devolució o cancel·lació de la garantia definitiva
Trenta-vuitena. Resolució del contracte

VII. RECURSOS, MESURES PROVISIONALS I SUPÒSITS ESPECIALS DE NUL·LITAT CONTRACTUAL

Trenta-novena. Règim de recursos
Quarantena. Arbitratge
Quaranta-unena. Mesures cautelars
Quaranta-dosena. Règim d'invalidesa
Quaranta-tresena. Jurisdicció competent

ANNEX I DECLARACIÓ RESPONSABLE

ANNEX II DOCUMENT EUROPEU ÚNIC DE CONTRACTACIÓ (DEUC)

ANNEX III MODEL OFERTA

ANNEX IV INCOMPLIMENTS I PENALITZACIONS ESPECÍFIQUES

ANNEX V MESA DE CONTRACTACIÓ

ANNEX VI REGLES ESPECIALS RESPECTE DEL PERSONAL DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

ANNEX VII OBLIGACIONS CONTRACTUALS ESSENCIALS

ANNEX VIII PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES



QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES DEL CONTRACTE

A. Objecte

L'objecte de la present licitació contempla disposar d'un servei especialitzat i personalitzat multicanal d'atenció ciutadana 010 que inclou, principalment, el canal l'atenció telefònica, però també el canal electrònic mitjançant xarxes socials o videotrucades que es posarien aquests últims en marxa quan la corporació ho consideri oportú.

La finalitat del contracte, en definitiva, serà la gestió de la relació i atenció ciutadana 010 de primer nivell del Grup Ajuntament (l'Ajuntament de Reus, els Organismes Autònoms i les empreses municipals) amb la ciutadania usuària dels serveis públics, de forma interactiva, bidireccional, multicanal, proactiva i personalitzada.

És un contracte de serveis, a l'empara de 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).

Les característiques del servei, estan definides al Plec de prescripcions tècniques particulars, que s'adjunta com **ANNEX VIII**.

Les prestacions objecte de la present contractació hauran d'ajustar-se als requisits establerts en el present plec de clàusules administratives particulars i en el plec de prescripcions tècniques particulars, els quals tenen naturalesa contractual.

Lots

No correspon la divisió de lots atès que els serveis especificats a l'objecte del contracte estan relacionats entre si ja que ha de ser un servei d'atenció integral multicanal.

Codi CPV

79512000-6 Centre de trucades
79511000-9 Serveis d'operador telefònic
79510000-2 Serveis de resposta de trucades telefòniques

B. Dades econòmiques

B1. Determinació del preu:

D'acord amb l'article 102 de la LCSP, el preu es determina atenent al preu general de mercat, en el moment de fixar el pressupost base de licitació.



B2. Valor estimat del contracte i mètode aplicat per al seu càlcul: 1.119.430,33 euros (més l'IVA que li correspongui) segons desgloss:

Durada inicial (3 anys)	Possibles modificacions (20% pressupost durada inicial)	Pròrrogues (2 anys)	Total VEC
599.694,82€	119.938,96€	399.796,55€	1.119.430,33€

B3. Pressupost base de licitació:

El pressupost base de licitació anual (despesa màxima anual estimada) és de 241.876,91 euros, IVA inclòs, segons desgloss:

	ENTITAT	% pes sobre volum total	Preu total trucades Entrants	Preu total atenció converses whatsapp/telegram	Preu total servei devolució de trucades	Preu total fixe	Pressupost total anual sense IVA	Pressupost total anual IVA inclòs
P4312500D	Ajuntament de Reus	75,00%	130.649,38 €	3.421,88 €	6.852,45 €	9.000,00 €	149.923,70 €	181.407,68 €
P4312500D	Ajuntament de Reus Serveis Socials	25,00%	43.549,79 €	1.140,63 €	2.284,15 €	3.000,00 €	49.974,57 €	60.469,23 €
	Total	100,00%	174.199,17 €	4.562,50 €	9.136,60 €	12.000,00 €	199.898,27 €	241.876,91 €

El desgloss de costos estimats (sense IVA) és d'acord a preus de mercat segons preu fixe, preu de trucades ateses o retrucades segons temps de durada i preu de converses ateses whatsapp/telegram segons el següent:

Durada	% ateses sobre total	Mitja anual trucades facturades períodes anteriors	Previsió anual trucades ateses	Preu màxim trucada atesa	Preu màxim devolució trucada	Preu anual trucades Entrants PE	Estimació quantitat anual devolució trucades (5% ateses)	Preu anual trucades Sortints PS
Menys d'1 minut	26,32%	37.095	39.986	0,95	1,1	37.986,95 €	1855	2.040,50 €
Entre 1 i menys 2 minuts	27,96%	39.399	42.470	1,05	1,2	44.593,34 €	1970	2.364,00 €
Entre 2 i menys 3 minuts	18,35%	25.866	27.882	1,15	1,3	32.064,36 €	1293	1.680,90 €
Entre 3 i menys 4 minuts	9,14%	12.880	13.884	1,25	1,4	17.354,87 €	644	901,60 €
Entre 4 i menys 5 minuts	4,86%	6.842	7.375	1,35	1,5	9.956,63 €	342	513,00 €
Entre 5 i menys 6 minuts	3,25%	4.579	4.936	1,45	1,6	7.157,05 €	229	366,40 €
Entre 6 i menys 7 minuts	1,87%	2.635	2.840	1,55	1,7	4.402,59 €	132	224,40 €
7 o més minuts	8,25%	11.629	12.535	1,65	1,8	20.683,39 €	581	1.045,80 €
Total	100,00%	140.925	151.909			174.199,17 €	7.046	9.136,60 €

Preu màxim mensual fixe del servei	1.000,00 €
Preu total anual fixe servei PF	12.000,00 €
Preu màxim conversa atesa whatsapp/telegram	1,25 €
Volum total anual converses whatsapp/telegram	3650
Preu total anual converses whatsapp/telegram PC	4.562,50 €
Total anual sense IVA (PE+PS+PF+PC)	199.898,27 €

Els preus unitaris màxims, sense IVA, estan indicats en els quadres anteriors en funció de 4 variables:

- Per la durada de la trucada atesa satisfactòriament (menys 1 minut, entre 1 i menys de 2 minuts, entre 2 i menys de 3 minuts, ...)



- Preu addicional de trucada atesa si es fa retrucada que se suma al preu de trucada atesa en funció del temps d'atenció
- Per un preu fix del servei general i la infraestructura TIC que el proporciona
- Per conversa atesa satisfactòriament per whatsapp/telegram

Els preus màxim establerts han tingut en compte el conveni col·lectiu del sector corresponent vigent de Contact Center (Telemarketing).

Aquests imports poden ser millorats a la baixa pels licitadors. En cap cas s'admetrà una oferta que superi el preu base de licitació, d'acord amb el que preveu l'article 84 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.

Facturació:

El contractista facturarà d'acord als preus adjudicats a serveis prestats mensualment, és a dir, a partir que s'han realitzat els serveis i lliurat els informes.

Aquesta documentació serà validada pel responsable del contracte.

La facturació només contemplarà les atencions realitzades, en cap cas podrà facturar-se conceptes diferents com el cost derivat de la implantació del servei, així com de les eines i sistemes que es poguessin posar en marxa durant l'execució del contracte per l'optimització del servei per part de l'adjudicatari.

Totes les factures s'emetran en format electrònic d'acord amb el reglament municipal de factures electròniques i la normativa d'aplicació.

C. Existència de crèdit

C1. Partida pressupostària:

Existeix crèdit adequat i suficient en el pressupost municipal per atendre les obligacions derivades de la present contractació a les partides següents:

- Pels serveis exclusivament d'atenció telefònica, per Serveis Socials, la partida 30422 23100 22799 Benestar PG-Treballs realt. altres empreses NIO 220230001160
- Per la resta de serveis en la partida 20711 49112 22200 STIT Telecomunicacions-Comunic. Telefòniques amb NIO 220230000958

C2. Expedient d'abast plurianual: Si.

Atès que el present contracte comporta despeses de caràcter plurianual, la seva autorització o realització se subordina al crèdit adequat i suficient que per a cada exercici autoritzin els respectius pressupostos municipals.



D. Termini de durada del contracte

La durada inicial del contracte serà de tres anys, a partir de l'endemà de la formalització del corresponent contracte administratiu.

Per la implantació i posada en marxa del servei, un termini màxim de dos mesos, a partir de l'endemà de la formalització del corresponent contracte administratiu.

Al finalitzar aquesta implantació, s'emetrà acta de recepció del servei conforme compleix tots els requisits del plec tècnic i passarà a la fase de desenvolupament del servei durant 3 anys de durada inicial descomptant els mesos d'implantació.

El contracte es podrà prorrogar per dos anys més en períodes anuals.

E. Variants

No se n'admeten a la present licitació.

F. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació

F1. Forma de tramitació: Ordinària.

L'adjudicació es farà mitjançant procediment obert, amb varis criteris d'adjudicació i subjecte a regulació harmonitzada.

F2. Presentació d'ofertes mitjançant eina de Sobre Digital: Sí

G. Solvència i classificació empresarial

G1. Criteris de selecció relatius a la solvència econòmica i financera i tècnica o professional:

SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA

S'acreditarà pel mitjà següent:

- Volum anual de negocis referit a l'any de major número de negoci dels tres últims conclosos, en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari. Es considera suficient solvència tenir un volum de negoci anual igual o superior a 335.829,10 euros.

El volum anual de negocis serà acreditat mitjançant els seus comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil, si l'empresari estigués inscrit en l'esmentat registre, i en cas contrari, pels dipositats en el registre oficial en que hagi d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits al Registre Mercantil, acreditaran el seu volum anual de negocis, mitjançant els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.



SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL

La solvència tècnica o professional de l'empresari haurà d'acreditar-se pel següent mitjà:

- Mitjançant una relació dels principals serveis o d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte, realitzats en els últims tres anys que inclogui import, dates i el destinatari, públic o privat, dels mateixos. Els serveis o treballs efectuats s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic o, quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, a falta d'aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari, acompanyat dels documents que disposi que acreditin la realització de la prestació; en el seu cas, aquests certificats seran comunicats directament a l'òrgan de contractació per l'autoritat competent.

Es considera suficient solvència l'acreditació de serveis d'almenys 3 entitats del sector públic o privat, amb un import anual de tots els serveis acreditats igual o superior al pressupost anual de licitació (IVA inclòs) durant les últimes 3 anualitats.

G.2. Classificació empresarial alternativa:

Grup: U

Subgrup: 8 Serveis d'informació i assistència telefòniques

Categoria: 2

G3. Adscripció de mitjans materials i/o personals a l'execució del contracte:

D'acord amb el plec de prescripcions tècniques.

S'atorga a aquest compromís el caràcter d'obligació essencial als efectes previstos en l'article 211 de la LCSP.

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar, en fase d'execució, que es troba en disposició dels mitjans personals i perfils exigits requerits en el PPT en relació als requisits de titulació, coneixements, experiència i grup de categoria o nivell del conveni col·lectiu del sector corresponent vigent de Contact Center (Telemarketing), mitjançant l'aportació de les titulacions acadèmiques corresponents, coneixements d'idiomes en els nivells exigits, acreditació per part de l'empresa d'haver estat treballant en ella, acreditació de la seva experiència i informe de vida laboral.

G4. Certificats acreditatius del compliment de les normes de garantia de la qualitat i/o de gestió mediambiental:

No es requereixen.



H. Criteris d'adjudicació

La justificació de l'establiment dels criteris d'adjudicació és que pel que fa a l'oferta econòmica, el preu és l'element que defineix el cost de l'actuació i, per tant, és un dels components bàsics per a determinar la millor relació qualitat preu previst a l'article 145 de la LCSP.

La fórmula establerta per a calcular les millors ofertes, és senzilla i precisa, i assegura que l'oferta més econòmica sigui la que obtingui major puntuació, aplicant criteris de proporcionalitat en funció de les baixes ofertes en relació al tipus de licitació, de tal forma que una oferta que no comporti cap baixa respecte el tipus de licitació no pot tenir puntuació per aquest criteri d'adjudicació.

Per la resta dels criteris diferents a l'oferta econòmica, tant automàtics com de judici de valor, el seu establiment responen a aconseguir una millor qualitat i l'eficiència del servei.

Per aquest motiu es valorarà per part de l'adjudicatari del contracte, l'aportació d'eines tecnològiques que afavoreixen l'autoservei, el multicanal, la gestió de la concurrència, la proactivitat i es contacti amb l'operador només en cas necessari aconseguint menors esperes. També es valorarà l'oferta d'idiomes perquè es pugui arribar a un ventall més ampli de la ciutadania, així com les eines tecnològiques, els recursos i els procediments que permetin oferir un servei que satisfaci la ciutadania i realitzar controls de la qualitat per la seva millora continua.

1. CRITERIS AUTOMÀTICS (FINS A 54 PUNTS)

1.1. Propostes econòmiques (fins a un màxim de 40 punts):

1.1.1. Preu màxim trucada atesa de menys d'un minut (fins a 9 punts) que no podrà ser superior a 0,95€+IVA per trucada atesa

1.1.2. Preu màxim trucada atesa entre 1 minut i menys de 2 minuts (fins a 10 punts) que no podrà ser superior a 1,05€+IVA per trucada atesa

1.1.3. Preu màxim trucada atesa entre 2 minuts i menys de 3 minuts (fins a 6 punts) que no podrà ser superior a 1,15€+IVA per trucada atesa

1.1.4. Preu màxim trucada atesa entre 3 minuts i menys de 4 minuts (fins a 4 punts) que no podrà ser superior a 1,25€+IVA per trucada atesa

1.1.5. Preu màxim trucada atesa entre 4 minuts i menys de 5 minuts (fins a 1 punts) que no podrà ser superior a 1,35€+IVA per trucada atesa

1.1.6. Preu màxim trucada atesa entre 5 minuts i menys de 6 minuts (fins a 1 punts) que no podrà ser superior a 1,45€+IVA per trucada atesa

1.1.7. Preu màxim trucada atesa entre 6 minuts i menys de 7 minuts (fins a 1 punts) que no podrà ser superior a 1,55€+IVA per trucada atesa

CONSER-0036/2023 nllm

Signat electrònicament
Jaume Renyer Alimbau
26/04/2023



1.1.8 Preu màxim trucada atesa 7 minuts o més (fins a 3 punts) que no podrà ser superior a 1,65€+IVA per trucada atesa

1.1.9 Preu addicional de trucada atesa si es fa retrucada (fins a 1 punt) que no podrà ser superior a 0,15€+IVA addicional que se suma al preu de trucada atesa en funció del temps d'atenció

1.1.10 Preu mensual fixe del servei (fins a 3 punts) que no podrà ser superior a 1000€+IVA

1.1.11 Preu màxim conversa atesa per whatsapp/telegram (fins a 1 punt) que no podrà ser superior a 1,25€+IVA per conversa atesa

Totes les propostes econòmiques anteriors es valoraran d'acord a la següent formula:

$$P_i = P_{\max} * (I_{\max} - O_v) / (I_{\max} - O_m)$$

Essent:

$P_{\max}$ = Puntuació màxima del criteri

P_i = Puntuació obtinguda per cada licitador.

O_m = Import total més baix ofert pels licitadors (IVA exclòs)

O_v = Import total del licitador que es valora (IVA exclòs)

$I_{\max}$ = Imports màxim de licitació (IVA exclòs)

S'arrodonirà a dos decimals

1.2. Atenció 24 hores els 365 dies de l'any (fins a 4 punts). Si no s'inclou 0 punts i si s'inclou 4 punts.

1.3. Inclusió del servei d'atenció per videotrucades amb el mateix preu que una trucada atesa en funció del temps d'atenció (fins a 2 punts). Si no s'inclou 0 punts i si s'inclou 2 punts.

1.4. Inclusió de la plataforma tecnològica per l'atenció per videotrucada enlloc que l'hagi de proporcionar l'Ajuntament (fins a 2 punts). Si no s'inclou 0 punts i si s'inclou 2 punts.

1.5. Inclusió de la plataforma tecnològica whatsapp i telegram (fins a 2 punts). Si no s'inclou 0 punts i si s'inclou 2 punts.



1.6. Inclusió en l'oferta d'un agent virtual o xatbot, que utilitzi intel·ligència artificial, processament de llenguatge natural, aprenentatge automàtic i tecnologies relacionades amb la comprensió de textos i traduccions automàtiques (fins a 2 punts). Si no s'inclou 0 punts i si s'inclou 2 punts.

1.7. Atenció en àrab marroquí (dàrija) 0,5 punts, àrab alcorànic (àrab clàssic) 0,5 punts, francès 0,5 punts o anglès 0,5 punts, amb un total d'un màxim de 2 punts si s'inclouen tots.

2. CRITERIS DE VALORACIÓ OBTINGUTS AMB JUDICI DE VALOR (fins a 46 punts)

Les diverses propostes presentades es valoraran en termes qualitius. Per cada criteri de valoració, s'assignarà la següent baremació, per a obtenir la valoració tècnica de l'oferta presentada:

- Excel·lent: 100% de la puntuació del criteri
- Notable: 75% de la puntuació del criteri
- Bona: 50% de la puntuació del criteri
- Acceptable: 25% de la puntuació del criteri
- En el cas que la proposta compleixi amb els mínims exigits en el plec tècnic sense aportar cap element que la millori, es puntuarà el criteri amb 0 punts.

Aquests criteris es correspondran amb les següents consideracions:

- Excel·lent: la proposta supera de forma molt considerable els mínims exigits
- Notable: la proposta supera de forma considerable els mínims exigits
- Bona: la proposta aporta alguns aspectes avantatjosos respecte mínims exigits
- Acceptable: la proposta millora de forma discreta els mínims exigits

Aquests punts es repartiran de la següent manera:

2.1.- Serveis d'atenció telefònica, fins a 11 punts

2.1.1. Abast i capacitat funcional del servei, fins a 4 punts

2.1.2. Metodologia de planificació i organització del servei, fins a 3 punts.

2.1.3. Recursos humans assignats, horaris, dimensionament i escalabilitat ofert, fins a 4 punts.



2.2.- Serveis d'atenció alternatius, fins a 2 punts

2.2.1. Abast i capacitat funcional del servei, fins a 1 punts

2.2.2. Metodologia de planificació i organització del servei, fins a 0,5 punts.

2.2.3. Recursos humans assignats, horaris, dimensionament i escalabilitat ofert, fins a 0,5 punts.

2.3.- Estructura dels recursos humans i perfils, fins a 2 punts

2.4.- Entorn tecnològic, fins a 8 punts

2.4.1.- Arquitectura, plataforma tecnològica i comunicacions del sistema que presta el servei, fins a 3 punts

2.4.2.- Sistema analític de business intelligence i explotació de dades del servei, fins a 4 punts

2.4.3.- Servei de manteniment preventiu i correctiu de l'entorn tecnològic, fins a 1 punt.

2.5.- Pla d'implantació i terminis de provisió de serveis, fins a 1 punt

2.6.- Pla de formació inicial i continua del personal que prestar el servei, fins a 3 punts

2.7.- Gestió de la qualitat, fins a 10 punts

2.7.1.- Compromisos de qualitat i mecanismes de seguiment i control de qualitat del servei, fins a 2 punts

2.7.2.- Informes i estadístiques de seguiment, fins a 4 punts

2.7.3.- Sistema d'informació de seguiment de l'estat de servei en temps real, fins a 4 punts

2.8.- Confidencialitat, protecció de dades personals, ENS i ciberseguretat, fins a 2 punts

2.8.1. Proposta compliment normatiu en matèria de protecció de dades personals valorant-se els procediments, certificacions i nivells de compliment, fins a 1 punt.



2.8.2. Proposta compliment normatiu en matèria de seguretat de la informació, ENS i ciberseguretat valorant-se els procediments, certificacions i nivells de compliment, fins a 1 punt.

2.9.- Demostració pràctica, valorant l'agilitat de l'entorn tecnològic, la metodologia de prestació de servei i compliment de requeriments, fins a 7 punts

I. Criteris per a la determinació de l'existència de baixes presumptament anormals

Es consideraran, en principi, desproporcionades o amb valors anormals quan totes les ofertes econòmiques (criteris 1.1.1 a 1.1.11) es trobin en algun dels següents supòsits i que hagin obtingut 30 punts o més en la resta de criteris:

- Quan concorren un sol licitador, sigui inferior al pressupost base de licitació en més de 25 unitats percentuals.
- Quan concorrin dos licitadors, la que sigui inferior en més de 20 unitats percentuals a l'altra oferta.
- Quan concorrin tres licitadors, les que siguin inferiors en més de 10 unitats percentuals a la mitja aritmètica de les ofertes presentades. No obstant, s'exclourà pel còmput de l'esmentada mitja l'oferta de quantia més elevada quan sigui superior en més de 10 unitats percentuals a l'esmentada mitja.
- Quan concorrin quatre o més licitadors, les que siguin inferiors en més de 10 unitats percentuals a la mitja aritmètica de les ofertes presentades. No obstant, si entre elles existeixen ofertes que siguin superiors a l'esmentada mitja en més de 10 unitats percentuals, es procedirà al càlcul d'una nova mitja només amb les ofertes que no es trobin en el supòsit indicat. En tot cas, si el número de les restants ofertes és inferior a tres, la nova mitja es calcularà sobre les tres ofertes de menor quantia.

Si s'aprecia una baixa anormal s'aplicaria el tràmit previst legalment.

J. Altra documentació a presentar per les empreses licitadores o per les empreses proposades com adjudicatàries

No es requereix.

K. Garantia provisional: No s'exigeix a l'empara de l'article 106 de la LCSP.

L. Garantia definitiva: Sí.

Import: 5% del pressupost base de licitació corresponent a la durada inicial del contracte.

Forma de constitució: Es detalla a la clàusula 16.2. del present plec.



M. Condicions especials d'execució

Les condicions especials d'execució són les següents:

1.- En relació a les condicions especials d'execució, aquesta licitació regula la contractació d'un servei d'atenció ciutadana 010 multicanal i això implica com a condició d'especial execució del contracte la innovació tecnològica, el seguiment constant de la qualitat del servei, el dimensionament constant del servei en funció del volum de trucades a atendre i la formació continua.

2.- Al tractar-se d'un contracte l'execució del qual requereix el tractament per part de l'empresa contractista de dades personals per compte del responsable del tractament, s'estableix com a condició especial d'execució (que té el caràcter d'obligació essencial contractual):

- La finalitat per a la qual se cedeixen les dades.
- L'obligació del futur contractista de sotmetre's en tot cas a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, sense perjudici del que estableix l'últim paràgraf de l'apartat 1 de l'article 202.
- L'obligació de l'empresa adjudicatària de presentar abans de la formalització del contracte una declaració, d'acord amb el model que s'adjunta en l'annex 1 d'aquest plec, en què posi de manifest on estaran ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests.
- L'obligació de comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada en la declaració a què es refereix la lletra anterior.
- L'obligació dels licitadors d'indicar en la seva oferta, si tenen previst subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests, el nom o el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes als quals se n'encarregui la realització.
- La plataforma i els serveis s'hauran de prestar i residir les dades dins de la UE.

3.- L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que aplica el conveni col·lectiu del sector corresponent vigent de Contact Center (Telemarketing).

N. Modificació del contracte

Durant la durada del contracte, es podran realitzar modificacions a l'alçada en un màxim del 20% del pressupost de la durada inicial del contracte (IVA exclòs), per major volum dels serveis prestat d'acord als preus unitaris de l'oferta econòmica adjudicada, ja sigui per augment del nombre de serveis, campanyes extraordinàries organitzades o situacions imprevistes.

O. Cessió del contracte: D'acord amb l'article 214 de la LCSP.



P. Subcontractació: El contractista només podrà subcontractar la plataforma tecnològica que dona suport a la prestació del servei ja que subcontractar altres serveis que presta com el personal augmentaria el pressupost de licitació sense que garanteixi una millora del servei.

Q. Revisió de preus: No hi ha revisió de preus.

R. Termini de garantia: Fins a la finalització dels serveis objecte del contracte.

S. Import màxim de les despeses de publicitat que han d'abonar l'empresa o les empreses adjudicatàries: No es preveu import màxim de les despeses de publicitat de la licitació que haurà d'abonar l'adjudicatari, ja que la publicació al perfil del contractant és gratuïta.

T. Programa de treball: No.

U. Llistat de personal als efectes de l'article 130 de la LCSP:

L'article 18 del Conveni col·lectiu de treball del sector de contact center, aprovat per «Resolución de 29 de junio de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing)», Codi de conveni núm. 99012145012002, regula el Canvi d'empresa de Contact Center en la prestació de serveis a tercers.

S'adjunta al present plec la relació de personal, de conformitat amb el que estableix l'article 130 de la LCSP.

NOM	ANTIGUETAT	CATEGORIA	TOTAL SALARI BRUT ANUAL	HORES JORNADA SETMANAL	CONTRACTE	JORNADA
AGENT 1	24/1/2003	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	7.753,56 €	20	100-INDEFINIDO TIEMPO COMPLETO (RED. MATERNIDAD)	100%
AGENT 2	27/4/2011	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	11.360,28 €	30	189-CONVERSIÓN DE TEMPORAL A INDEFINIDO	100%
AGENT 3	26/10/2004	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	15.120,00 €	35	100-INDEFINIDO TIEMPO COMPLETO	100%
AGENT 4	1/9/2005	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	15.120,00 €	35	100-INDEFINIDO TIEMPO COMPLETO	100%
AGENT 5	21/10/2013	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	15.120,00 €	30	289- CONVERSIÓN DE TEMPORAL A INDEFINIDO	100%
AGENT 6	4/5/2015	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	14.364,00 €	35	100-INDEFINIDO TIEMPO COMPLETO	100%
AGENT 7	18/6/2019	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	15.120,00 €	35	430- TEMPORAL TIEMPO COMPLETO	100%
AGENT 8	17/1/2022	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	15.120,00 €	35	402- DURACIÓN DETERMINADA TIEMPO COMPLETO EVENTUAL	100%
COORDINADOR	6/5/2017	TELEOPERADOR ESPECIALISTA	15.120,00 €	30	189- CONVERSIÓN DE TEMPORAL A INDEFINIDO	100%

V. Termini presentació ofertes: 30 dies naturals, a comptar des de la data d'enviament de l'anunci de licitació a l'Oficina de Publicacions de la Unió Europea. Si l'últim dia de presentació de pliques coincideix en festiu o dissabte, es traslladarà el termini al primer dia hàbil següent.

Dubtes o aclariments: Fins 3 dies abans de la finalització del termini de presentació d'ofertes, els licitadors poden formular preguntes o demanar aclariments enviant un correu electrònic a l'adreça: contractacio@reus.cat

Les respostes seran publicades al perfil del contractant (www.reus.cat).



W. Obertura de les ofertes:

De conformitat amb l'article 157.4 de la LCSP, l'obertura de l'oferta econòmica no es realitzarà en acte públic, ja que es preveu l'ús de mitjans electrònics en la present licitació.

X. Confidencialitat:

D'acord amb el que disposa l'article 133 del LCSP, el contractista no pot difondre la informació a la que tingui accés en ocasió de l'execució del contracte. Durant tota la vigència del contracte haurà de preservar el compliment d'aquest principi, així com el de respectar la Llei Orgànica 3/2018 de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, a la normativa de desenvolupament, així com 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 (Reglament general de protecció de dades o RGPD).

Z. Unitat Encarregada del Seguiment i Execució del Contracte

Servei de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions.

Signat electrònicament
Jaume Renyer Alimbau
26/04/2023



I. DISPOSICIONS GENERALS

Primera. Objecte del contracte

1.1 L'objecte del contracte és la prestació dels serveis que es descriuen en l'**apartat A del quadre de característiques**.

1.2 Els lots en què es divideix l'objecte del contracte s'identifiquen en l'**apartat A del quadre de característiques**.

1.3 L'expressió de la codificació corresponent a la nomenclatura del Vocabulari Comú de Contractes (CPV) és la que consta en l'**apartat A del quadre de característiques**.

Segona. Necessitats administratives que cal satisfer i idoneïtat del contracte

Les necessitats a satisfer queden detallades en el plec de prescripcions tècniques particulars així com en l'informe de necessitats.

Tercera. Dades econòmiques del contracte i existència de crèdit

3.1 El sistema per a la determinació del preu del contracte és el que s'indica en l'**apartat B.1 del quadre de característiques**.

3.2 El valor estimat del contracte i el mètode aplicat per al seu càlcul són els que s'assenyalen en l'**apartat B.2 del quadre de característiques**.

3.3 El pressupost base de licitació és el que s'assenyala en l'**apartat B.3 del quadre de característiques**. Aquest és el límit màxim de despesa (IVA inclòs) que, en virtut d'aquest contracte, pot comprometre l'òrgan de contractació, i constitueix el preu màxim que poden ofertar les empreses que concorrin a la licitació d'aquest contracte.

3.4 El preu del contracte és el d'adjudicació i ha d'incloure, com a partida independent, l'Impost sobre el Valor Afegit. En el preu es consideraran inclosos els tributs, les taxes, els cànon de qualsevol tipus que siguin d'aplicació, així com totes les despeses que s'originin com a conseqüència de les obligacions establertes en aquest plec que s'han de complir durant l'execució del contracte.

3.5 S'han complert tots els tràmits reglamentaris per assegurar l'existència de crèdit per al pagament del contracte. La partida pressupostària a la qual s'imputa aquest crèdit és la que s'esmenta en l'**apartat C.1 del quadre de característiques**.

Quarta. Termini de durada del contracte

El termini de durada del contracte és el que s'estableix en l'**apartat D del quadre de característiques**. El termini total i els terminis parcials són els que es fixen en el programa



de treball que s'aprovi, si s'escau. Tots aquests terminis comencen a comptar des del dia que s'estipuli en el contracte.

El contracte es podrà prorrogar si així s'ha previst en l'**apartat D del quadre de característiques**. En aquest cas, la pròrroga s'acordarà per l'òrgan de contractació i serà obligatòria per a l'empresa contractista, sempre que la preavisi amb, almenys, dos mesos d'antelació a l'acabament del termini de durada del contracte. La pròrroga no es produirà, en cap cas, per acord tàcit de les parts.

Cinquena. Règim jurídic del contracte

5.1 El contracte té caràcter administratiu i es regeix per aquest plec de clàusules administratives i pel plec de prescripcions tècniques, les clàusules dels quals es consideren part integrant del contracte. A més, es regeix per la normativa en matèria de contractació pública continguda, principalment, en les disposicions següents:

a) 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.

b) Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública.

c) 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 (d'ara endavant, RD 817/2009).

d) Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques aprovat pel Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, en tot allò no modificat ni derogat per les disposicions esmentades anteriorment (d'ara endavant, RGLCAP).

e) Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

f) 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.

Addicionalment, també es regeix per les normes aplicables als contractes del sector públic en l'àmbit de Catalunya i per la seva normativa sectorial que resulti d'aplicació.

Supletòriament al contracte li resulten d'aplicació les normes de dret administratiu i, en el seu defecte, les normes de dret privat.

5.2 El desconeixement de les clàusules del contracte en qualsevol dels seus termes, dels altres documents contractuals que en formen part i també de les instruccions o altres



normes que resultin d'aplicació en l'execució de la cosa pactada, no eximeix l'empresa adjudicatària de l'obligació de complir-les.

Sisena. Admissió de variants

S'admetran variants quan així consti en l'**apartat E del quadre de característiques**, amb els requisits mínims, en les modalitats i amb les característiques que s'hi preveuen.

Setena. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació

La forma de tramitació de l'expedient i el procediment d'adjudicació del contracte són els establerts en l'**apartat F del quadre de característiques**.

Vuitena. Mitjans de comunicació electrònics

8.1 D'acord amb la Disposició addicional quinzena de la LCSP, la tramitació d'aquesta licitació comporta la pràctica de les notificacions i comunicacions que en derivin per mitjans exclusivament electrònics.

No obstant això, es podrà utilitzar la comunicació oral per a comunicacions diferents de 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.

8.2 Les comunicacions i les notificacions que es facin durant el procediment de contractació i durant la vigència del contracte s'efectuaran per mitjans electrònics a través del sistema de notificació e-NOTUM, d'acord amb la LCSP i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. A aquests efectes, s'enviaran els avisos de la posada a disposició de les notificacions i les comunicacions a les adreces de correu electrònic i als telèfons mòbils que les empreses hagin facilitat a aquest efecte en el DEUC, d'acord amb el que s'indica en la clàusula onzena d'aquest plec. Un cop rebuts el/s correu/s electrònic/s i, en el cas que s'hagin facilitat també telèfons mòbils, els SMS, indicant que la notificació corresponent s'ha posat a disposició en l'e-NOTUM, haurà/n d'accedir-hi la/les persones designada/es, mitjançant l'enllaç que s'enviarà a aquest efecte. En l'espai virtual on hi ha dipositada la notificació, es permet accedir a dita notificació amb certificat digital o amb contrasenya.

Els terminis a comptar des de la notificació es computaran des de la data d'enviament de l'avís de notificació, si l'acte objecte de notificació s'ha publicat el mateix dia en el perfil de 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 pel Tribunal Català de Contractes computen en tot cas des de la data d'enviament de l'avís de notificació.



8.3 D'altra banda, per tal de rebre tota la informació relativa a aquesta licitació, les empreses que ho vulguin i, en tot cas, les empreses licitadores s'han de subscriure com a interessades en aquesta licitació, a través del servei de subscripció a les novetats de l'espai virtual de licitació que a tal efecte es posa a disposició a l'adreça web del perfil de contractant de l'òrgan de contractació, accessible a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&keyword=reus&idCap=1502462&ambit=&

o bé, a través de l'enllaç de la web www.reus.cat

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 electrònic, que deixa constància fefaent de l'autenticitat, la integritat i la data i hora de publicació de la informació publicada, també es publicarà informació relativa tant a la licitació, com al contracte.

A més, les empreses licitadores també es poden donar d'alta en el Perfil del licitador, prèvia l'autenticació requerida. El Perfil del licitador està constituït per un conjunt de serveis adreçats a les empreses licitadores amb l'objectiu de proveir un espai propi a cada empresa licitadora, amb un seguit d'eines que faciliten l'accés i la gestió d'expedients de contractació del seu interès. Per donar-se d'alta cal fer "clic" en l'apartat "Perfil de licitador" de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública i disposar del certificat digital requerit.

8.4 Certificats digitals:

D'acord amb la disposició addicional primera del DL 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. Per tant, aquest és el nivell de seguretat mínim necessari del certificat de signatura electrònica admesa per a la signatura del DEUC i de l'oferta.

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 (UE) 910/2014/UE sobre identificació electrònica i serveis de confiança, esmentat, 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".

CONSER-0036/2023 nllm

Signat electrònicament
Jaume Renyer Alimbau
26/04/2023



Novena. Aptitud per contractar

9.1 Estan facultades per participar en aquesta licitació i subscriure, si escau, el contracte corresponent les persones naturals o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que reuneixin les condicions següents:

- Tenir personalitat jurídica i plena capacitat d'obrar, d'acord amb el que preveu l'article 65 de la LCSP;
- No estar incurses en alguna de les circumstàncies de prohibició de contractar recollides en l'article 71 de la LCSP, la qual cosa poden acreditar per qualsevol dels mitjans establerts en l'article 85 de la LCSP;
- Acreditar la solvència requerida, en els termes establerts en la clàusula desena d'aquest plec;
- Tenir l'habilitació empresarial o professional que, si s'escau, sigui exigible per dur a terme la prestació que constitueixi l'objecte del contracte; i
- A més, quan, per així determinar-ho la normativa aplicable, se li requereixin a l'empresa contractista determinats requisits relatius a la seva organització, destinació dels seus beneficis, sistema de finançament o altres per poder participar en el procediment d'adjudicació, aquests s'han d'acreditar per les empreses licitadores.

Així mateix, les prestacions objecte d'aquest contracte han d'estar compreses dins de les finalitats, objecte o àmbit d'activitat de les empreses licitadores, segons resulti dels seus estatuts o de les seves regles fundacionals.

Les circumstàncies relatives a la capacitat, solvència i absència de prohibicions de contractar han de concórrer en la data final de presentació d'ofertes i subsistir en el moment de perfecció del contracte.

9.2 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'Estat membre 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 –de valor estimat igual o superior a 215.000 euros– o, en cas contrari, l'informe de reciprocitat al que fa referència l'article 68 de la LCSP.

9.3 També poden participar en aquesta licitació les unions d'empreses que es constitueixin temporalment a aquest efecte (UTE), sense que sigui necessària formalitzar-les en escriptura pública fins que no se'ls hagi adjudicat el contracte. Aquestes empreses queden obligades solidàriament davant l'Administració i han de nomenar una persona representant o apoderada única amb poders suficients per exercir els drets i complir les obligacions que es deriven del contracte fins a la seva extinció, sense perjudici que les empreses atorguin poders mancomunats per a cobraments i pagaments d'una quantia significativa.

9.4 La durada de la UTE ha de coincidir, almenys, amb la del contracte fins a la seva extinció.

9.5 Les empreses que vulguin constituir unions temporals d'empreses per participar en licitacions públiques 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".

9.6 Les 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, poden participar en la licitació sempre que es garanteixi que la seva participació no falseja la competència.

Desena. Solvència de les empreses licitadores

10.1 Les empreses han d'acreditar que compleixen els requisits mínims de solvència que es detallen en **l'apartat G.1 del quadre de característiques**, bé a través dels mitjans d'acreditació que es relacionen en aquest mateix apartat **G.1 del quadre de característiques**, o bé alternativament mitjançant la classificació equivalent a aquesta solvència, que s'assenyala en **l'apartat G.2 del mateix quadre de característiques**.

A les empreses que, per una raó vàlida, no estiguin en condicions de presentar les referències sol·licitades en **l'apartat G.1 del quadre de característiques** per 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.

10.2 Les empreses licitadores s'han de comprometre a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals o materials suficients que s'indiquen en l'**apartat G.3 del quadre de característiques**.

10.3 Les empreses licitadores poden recórrer per a l'execució del contracte a les capacitats d'altres entitats, amb independència de la naturalesa jurídica dels vincles que tinguin amb elles, per tal d'acreditar la seva solvència econòmica i financera i tècnica i professional, sempre que aquestes entitats no estiguin incurses en prohibició de contractar i que les empreses licitadores demostrin que durant tota la durada de l'execució del contracte disposaran efectivament dels recursos necessaris mitjançant la presentació a tal efecte del compromís per escrit de les entitats esmentades.

No obstant això, respecte als criteris relatius als títols d'estudis i professionals i a l'experiència professional, les empreses només poden recórrer a les capacitats d'altres entitats si aquestes presten els serveis per als quals són necessàries les capacitats esmentades.

En les mateixes condicions, les UTE poden recórrer a les capacitats dels participants en la unió o d'altres entitats.

10.4 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 als requisits de selecció qualitativa que figurin en aquests.

10.5 En les UTE, totes les empreses que en formen part han d'acreditar la seva solvència, en els termes indicats en l'**apartat G.1 del quadre de característiques**. Per tal de determinar la solvència de la unió temporal, s'acumula l'acreditada per cadascuna de les seves integrants.

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

Onzena. Presentació de documentació i de proposicions

11.1 Les empreses poden presentar oferta per la totalitat de l'objecte del contracte.

11.2 Les empreses licitadores, quan així faci constar en l'**apartat F del quadre de característiques**, han de presentar la documentació que conformi les seves ofertes en **3 sobres**, en el termini màxim que s'assenyala en l'anunci de licitació, mitjançant l'eina de Sobre Digital accessible a l'adreça web següent:



https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/Applava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&keyword=reus&idCap=1502462&ambit=&

Un cop accedeixin a través d'aquest enllaç a l'eina web 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 el seu DEUC per a rebre els avisos de notificacions i comunicacions mitjançant l'e-NOTUM, d'acord amb l'apartat 11.6 d'aquesta clàusula.

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 presentar les seves ofertes a través de l'eina de Sobre Digital.

Accedint a l'espai web de presentació d'ofertes a través d'aquest enllaç tramès, les empreses 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 (pel sobre A 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 l'accés al seu contingut.

Es 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 i de l'acte d'obertura dels sobres, en la data i l'hora establertes.

Les empreses licitadores han d'introduir en tot cas la paraula clau 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.

Es podrà sol·licitar la introducció de les paraules clau tantes vegades com sigui necessari. Aquesta sol·licitud es genera des de la pròpia eina de Sobre Digital.

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.

En cas de fallida tècnica que impossibiliti l'ús de l'eina de Sobre Digital el darrer dia de presentació de les proposicions, l'òrgan de contractació podrà ampliar el termini de presentació de les mateixes el temps que es consideri imprescindible, modificant el termini de presentació d'ofertes; publicant a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública l'esmena corresponent; i, addicionalment, comunicant el canvi de data a totes les empreses que haguessin activat oferta.

Les empreses licitadores poden trobar material de suport sobre com preparar una oferta mitjançant l'eina de sobre digital a l'apartat de "Licitació electrònica" de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, a l'adreça web següent:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_sobre/AppJava/views/ajuda/empreses/index.xhtml?set-locale=ca_ES

11.3 D'acord amb el que disposa l'apartat 1.h de la Disposició addicional setzena 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 es 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.

11.4 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 amb les eines corporatives de la Generalitat de Catalunya. Així, és obligació de les empreses contractistes passar els documents per un antivirus i, en cas d'arribar documents de les seves ofertes amb virus, serà responsabilitat d'elles que l'Administració 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 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 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.

11.5 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://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&keyword=reus&idCap=1502462&ambit=&

Es format de document electrònic admissible és pdf.

11.6 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.

11.7 Les persones interessades en el procediment de licitació podran sol·licitar a l'òrgan de contractació informació addicional sobre els plecs i altra documentació complementària, el qual la facilitarà almenys sis dies abans de què finalitzi el termini fixat per a la presentació



d'ofertes, sempre que l'haguin demanat almenys 12 dies abans del transcurs del termini de presentació de les proposicions.

Les persones interessades en el procediment de licitació també poden dirigir-se a l'òrgan de contractació per sol·licitar aclariments del que estableixen els plecs o la resta de documentació, a través de l'adreça de correu electrònic contractacio@reus.cat. Aquestes preguntes i respostes seran públiques i accessibles a través del perfil de contractant de l'Ajuntament de Reus.

11.8 Les proposicions són secretes i la seva presentació suposa l'acceptació incondicionada per part de l'empresa licitadora del contingut del present plec, així com del plec de prescripcions tècniques, així com l'autorització a la mesa i a l'òrgan de contractació per consultar les dades que recullen el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores de la Generalitat de Catalunya o el Registre oficial de licitadors i empreses classificades del sector públic, o les llistes oficials d'operadors econòmics d'un Estat membre de la Unió Europea.

11.9 Cada empresa licitadora no pot presentar més d'una proposició. Tampoc pot subscriure cap proposta en UTE amb d'altres si ho ha fet individualment o figurar en més d'una unió temporal. La infracció d'aquestes normes dona lloc a la no admissió de cap de les propostes que hagi subscrit.

11.10 Contingut dels sobres

CONTINGUT DEL SOBRE A (DOCUMENTACIÓ GENERAL)

a) Document europeu únic de contractació (DEUC)

Les empreses licitadores han de presentar el Document europeu únic de contractació (DEUC), el qual s'adjunta com a annex a aquest plec, mitjançant el qual declaren el següent:

- 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 el DEUC;
- Que compleix els requisits de solvència econòmica i financera, i tècnica i professional, de conformitat amb els requisits mínims exigits en aquest plec;
- Que no està incursa en prohibició de contractar;
- Que compleix amb la resta de requisits que s'estableixen en aquest plec i que es poden acreditar mitjançant el DEUC.

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, d'acord amb la clàusula vuitena d'aquest plec. 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

CONSER-0036/2023 nllm



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.

En el cas d'empreses que concorrin a la licitació amb el compromís d'agrupar-se en una unió temporal si resulten adjudicatàries del contracte, cadascuna ha d'acreditar la seva personalitat, capacitat i solvència, i presentar un DEUC separat. A més del DEUC, han d'aportar un document on consti el compromís de constituir-se formalment en unió temporal en cas de resultar adjudicatàries del contracte, indicant els noms i DNI de les empreses que la subscriguin, així com la participació de cada un d'ells en termes percentuals. El document haurà d'estar signat pels representants de cada una de les empreses components de la UTE.

En el cas que l'empresa licitadora recorri a la solvència i mitjans d'altres empreses de conformitat amb el que preveu l'article 75 de la LCSP, o tingui la intenció de subscriure subcontractes, ha d'indicar aquesta circumstància en el DEUC i s'ha de presentar altre DEUC separat per cadascuna de les empreses a la solvència de les quals recorri o que tingui intenció de subcontractar.

Les empreses licitadores que figurin en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea, com un expedient virtual de l'empresa, un sistema d'emmagatzematge electrònic de documents o un sistema de prequalificació, d'accés gratuït, només han de facilitar en cada part del DEUC la informació que no figuri en aquestes bases. Així, les empreses inscrites en el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores (RELI) de la Generalitat de Catalunya, regulat en el Decret 107/2005, de 31 de maig, i gestionat per la Secretaria Tècnica de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa (Gran via de les Corts Catalanes, 635, 08010-Barcelona, telf 935 528 090;), o en el Registre oficial de licitadors i empreses classificades del sector públic, només estan obligades a indicar en el DEUC la informació que no figuri inscrita en aquests registres, 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.

L'aportació de la documentació justificativa del compliment dels requisits exigits en aquest plec el compliment dels quals s'ha indicat en el DEUC, 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.

Tanmateix, l'òrgan de contractació o la mesa de contractació podrà 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 del DEUC o quan sigui necessari per al bon desenvolupament del procediment. No obstant això, l'empresa licitadora que estigui inscrita en el RELI o en el Registre oficial de licitadors i empreses classificades del sector públic o que figuri en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea d'accés gratuït, no està obligada a presentar els documents justificatius o altra prova documental de les dades inscrites en aquests registres.

b) Declaració de submissió als jutjats i tribunals espanyols

Les empreses estrangeres han d'aportar una declaració de submissió als jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre per a totes les incidències que puguin sorgir del contracte, amb renúncia expressa al seu fur propi.

c) Compromís d'adscripció de mitjans materials i/o personals

Declaració de l'empresa de comprometre's a adscriure a l'execució del contracte determinats mitjans materials i/o personals, quan així es requereixi.

d) Altra documentació

Qualsevol altra documentació que s'exigeixi en **l'apartat J del quadre de característiques**.

e) Garantia provisional

Resguard acreditatiu de la constitució de la garantia provisional quan s'estableixi en **l'apartat K del quadre de característiques** i per l'import que es determini.

La garantia provisional es pot constituir:

- En efectiu o en valors de deute públic, amb subjecció en cada cas, a les condicions reglamentàriament establertes, i d'acord amb els requisits disposats en l'article 55 del RGLCAP i als models que figuren en els annexos III i IV de la mateixa norma.

L'efectiu s'ha de dipositar a la Caixa General de Dipòsits de la Tresoreria General de l'Ajuntament de Reus. Els certificats d'immobilització dels valors anotats s'han de presentar davant l'òrgan de contractació.

- Mitjançant aval presentat davant l'òrgan de contractació, en la forma i condicions reglamentàries, i sense dipositar-lo a la Caixa General de Dipòsits, prestat per qualsevol banc, caixa d'estalvis, cooperatives de crèdit, establiment financer de crèdit o societats de garantia recíproca autoritzats per operar a Espanya, amb estricte compliment del que disposen els articles 56 i 58 i l'annex V del RGLCAP.



- Per contracte d'assegurança de caució celebrat d'acord amb els requisits dels articles 57, 58 i annex VI del RGLCAP, i subscrit amb una entitat asseguradora autoritzada per operar en el ram de caució. El certificat del contracte s'ha de lliurar a l'òrgan de contractació.

En el cas d'unions temporals d'empreses, les garanties provisionals es poden constituir per una o varies de les empreses participants, sempre que en conjunt s'arribi a la quantia requerida i cobreixi solidàriament a totes les empreses integrants de la unió temporal.

La garantia provisional s'extingeix automàticament i s'ha de retornar 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.

CONTINGUT DEL SOBRE B I, SI ESCAU, DEL SOBRE C

a) Si s'ha establert el preu o un criteri basat en la rendibilitat, com el cost del cicle de vida, com a únic criteri d'adjudicació, les empreses licitadores han d'incloure en el sobre B la seva proposició econòmica.

Si s'han establert diversos criteris d'adjudicació que responen tots ells a una mateixa tipologia de valoració, és a dir, tots sotmesos a judici de valor o tots quantificables de forma automàtica, les empreses licitadores han d'incloure en el sobre B tota la documentació que conforma la seva oferta.

Si s'han establert tant criteris d'adjudicació avaluable en funció d'un judici de valor, com criteris quantificables de forma automàtica, les empreses licitadores han d'incloure en el sobre B tota la documentació relacionada amb els criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor i en el sobre C la documentació relativa als criteris quantificables de forma automàtica.

En aquest cas, la inclusió en el Sobre B de l'oferta econòmica, així com de qualsevol informació de l'oferta de caràcter rellevant avaluable de forma automàtica i que, per tant, s'ha d'incloure en el sobre C, comportarà l'exclusió de l'empresa licitadora, quan es vulgui el secret de les ofertes o el deure de no tenir coneixement del contingut de la documentació relativa als criteris de valoració objectiva abans de la relativa als criteris de valoració subjectiva.

b) La proposició econòmica s'ha de formular, si escau, conforme al model que s'adjunta com a annex a aquest plec i com a plantilla al sobre C d'aquesta licitació inclòs en l'eina de Sobre Digital, i les proposicions corresponents a altres criteris d'adjudicació, si s'escau, als continguts assenyalats en les plantilles i annexos d'aquest plec corresponents.

Els models que, en el seu cas, s'elaborin i s'annexin al present plec s'inclouen com a plantilles en el moment de configurar els sobres a través de l'eina de Sobre Digital,



per tal que les empreses licitadores els trobin en l'espai de preparació de les seves ofertes en accedir-hi.

No s'acceptaran les proposicions econòmiques que tinguin omissions, errades o esmenes que no permetin conèixer clarament allò que es considera fonamental per valorar-les.

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 componen.

D'acord amb la Disposició addicional primera del Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, és suficient l'ús d'aquesta signatura electrònica en els termes previstos en el Reglament 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.

Les proposicions s'han de signar pels representants legals de les empreses licitadores i, en cas de tractar-se d'empreses que concorrin amb el compromís de constituir-se en UTE si resulten adjudicatàries, s'han de signar pels representants de totes les empreses que la componen. La persona o les persones que signin l'oferta ha o han de ser la persona o una de les persones signants del DEUC.

c) Les empreses licitadores podran assenyalar, de cada document respecte del qual s'hagi assenyalat en l'eina de Sobre Digital que poden declarar que conté informació confidencial, si conté informació d'aquest tipus.

Els documents i les dades presentades per les empreses licitadores en el sobre B i, si s'escau, en el sobre C, es poden considerar de caràcter confidencial si inclouen secrets industrials, tècnics o 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 en matèria de protecció de dades de caràcter personal. Així mateix, el caràcter confidencial afecta a qualsevol altres informacions amb un contingut que es pugui utilitzar per falsejar la competència, ja sigui en aquest procediment de licitació 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.

La declaració de confidencialitat de les empreses ha de ser necessària i proporcional a la finalitat o interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades facilitades que considerin confidencials. No s'admeten declaracions genèriques o no justificades del caràcter confidencial.



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.

d) Tal com s'ha assenyalat en l'apartat 4 d'aquesta clàusula, les empreses licitadores podran presentar una còpia de seguretat, en suport físic electrònic, dels documents de les seves ofertes que han presentat mitjançant l'eina de Sobre Digital. Aquesta còpia s'haurà de lliurar a sol·licitud de l'òrgan de contractació/de la mesa de contractació, en cas que es requereixi, i haurà de contenir una còpia de l'oferta amb exactament els mateixos documents –amb les mateixes empremtes digitals– que els aportats en l'oferta mitjançant l'eina de Sobre Digital.

Dotzena. Mesa de contractació

12.1 La Mesa de contractació està integrada pels membres que consten en el corresponent annex d'aquest plec.

12.2 La Mesa de contractació, qualificarà la documentació continguda en el Sobre A i, en cas d'observar defectes esmenables, ho comunicarà a les empreses licitadores afectades perquè els esmenin en el termini de tres dies.

Una vegada esmenats, si s'escau, els defectes en la documentació continguda en el Sobre A, la mesa l'avaluarà i determinarà les empreses admeses a la licitació i les excloses, així com, en el seu cas, les causes de l'exclusió.

Sense perjudici de la comunicació a les persones interessades, es faran públiques aquestes circumstàncies mitjançant el seu perfil de contractant.

Així mateix, d'acord amb l'article 95 de la LCSP la Mesa 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, les quals, de conformitat amb l'article 22 del RGLCAP, disposaran d'un termini de cinc dies naturals sense que puguin presentar-se després de declarades admeses les ofertes.

Les sol·licituds d'aclariments o esmenes es duran a terme a través de la funcionalitat que a aquest efecte té l'eina de Sobre Digital, mitjançant la qual s'adreçarà un correu electrònic a l'adreça o les adreces assenyalades per les empreses licitadores en el formulari d'inscripció, amb l'enllaç per a què accedeixin a l'espai de l'eina en què han d'aportar la documentació corresponent.

Aquestes peticions d'esmena o aclariment es comunicaran a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat amb la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, d'acord amb la clàusula vuitena d'aquest plec.



12.3 Els actes d'exclusió adoptats per la Mesa en relació amb l'obertura del sobre A seran susceptibles d'impugnació en els termes establerts a la clàusula trenta-novena.

Tretzena. Comitè d'experts

No procedeix la designació del comitè d'experts, de conformitat amb l'article 146.2 de la LCSP.

Catorzena. Determinació de la millor oferta

14.1 Criteris d'adjudicació del contracte

Per a la valoració de les proposicions i la determinació de la millor oferta s'ha d'atendre als criteris d'adjudicació establerts en l'**apartat H del quadre de característiques**.

14.2 Pràctica de la valoració de les ofertes

D'acord amb l'article 157.3 de la LCSP, les proposicions s'han d'obrir en el termini màxim de vint dies comptat des de la data de finalització del termini per presentar-les; si la proposició s'ha de contenir en més d'un sobre, dit termini s'entendrà complert quan s'hagi obert, dins del mateix termini, el primer dels sobres que componen la proposició.

Si s'ha establert un únic criteri d'adjudicació o diversos criteris d'adjudicació que responguin tots ells a una mateixa tipologia de valoració, és a dir, tots ells sotmesos a judici de valor o tots quantificables de forma automàtica, en el dia, lloc i hora indicats a l'anunci de la licitació tindrà lloc l'acte públic d'obertura dels sobres B presentats per les empreses admeses.

Si s'han establert criteris d'adjudicació avaluable en funció d'un judici de valor conjuntament amb criteris quantificables de forma automàtica, en el dia, lloc i hora indicats a l'anunci de la licitació tindrà lloc l'acte públic d'obertura dels sobres B presentats per les empreses admeses.

D'acord amb l'article 27 del Reial Decret 817/2009, la celebració d'aquest acte ha de tenir lloc en un termini no superior a 7 dies a comptar des de l'obertura del sobre A.

Posteriorment, es celebrarà un nou acte públic en el qual es donarà a conèixer la puntuació obtinguda per cadascuna de les empreses respecte dels criteris de valoració que depenguin d'un judici de valor i, a continuació, s'obriran els sobres C presentats per les empreses.

Un cop acabada l'obertura dels sobres, les empreses licitadores presents poden fer constar davant de la Mesa totes les observacions que considerin necessàries, les quals hauran de quedar reflectides en l'acta.



La Mesa de contractació podrà sol·licitar i admetre l'aclariment o l'esmena d'errors en les ofertes quan siguin de tipus material o formal, no substancials i no impedeixin conèixer el sentit de l'oferta. Únicament es permetrà l'aclariment o l'esmena d'errors en les ofertes sempre que no comportin una modificació o concreció de l'oferta, amb la finalitat de garantir el principi d'igualtat de tracte entre empreses licitadores.

Les sol·licituds d'aclariments o esmenes es duran a terme a través de la funcionalitat que a aquest efecte té l'eina de Sobre Digital, mitjançant la qual s'adreçarà un correu electrònic a l'adreça o les adreces assenyalades per les empreses licitadores en el formulari d'inscripció, amb l'enllaç per a què accedeixin a l'espai de l'eina en què han d'aportar la documentació corresponent.

Aquestes peticions d'esmena o aclariment es comunicaran a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat amb la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, d'acord amb la clàusula vuitena d'aquest plec.

Serán exclòses de la licitació, mitjançant resolució motivada, les empreses les proposicions de les quals no concordin amb la documentació examinada i admesa, les que excedeixin del pressupost base de licitació, modifiquin substancialment els models de proposició establerts en aquest plec, comportin un error manifest en l'import de la proposició i aquelles en les quals l'empresa licitadora reconegui l'existència d'error o inconsistència que la fa inviable.

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

La Mesa podrà sol·licitar els informes tècnics que consideri necessaris abans de formular la seva proposta d'adjudicació. També podrà sol·licitar aquests informes quan consideri necessari verificar que les ofertes compleixen amb les especificacions tècniques dels plecs. Les proposicions que no compleixin dites prescripcions no seran objecte de valoració.

També podrà requerir informes a les organitzacions socials d'usuaris destinataris de la prestació, a les organitzacions representatives de l'àmbit d'activitat al qual correspongui l'objecte del contracte, a les organitzacions sindicals, a les organitzacions que defensin la igualtat de gènere i a altres organitzacions per verificar les consideracions socials i ambientals.

Els actes d'exclusió de les empreses licitadores adoptats en relació amb l'obertura dels sobres B i C, seran susceptibles d'impugnació en els termes establerts en la clàusula trenta-novena.



14.3 En casos d'empat en les puntuacions obtingudes per les ofertes de les empreses licitadores, l'empat s'ha de resoldre mitjançant l'aplicació per ordre dels criteris socials esmentats en l'article 147.2 de la LCSP.

Les empreses licitadores han d'aportar la documentació acreditativa dels criteris de desempat en el moment en què es produeixi l'empat.

14.4 Subhasta electrònica

En aquest expedient no es preveu l'ús de la subhasta electrònica per a la presentació de millores en els preus o de nous valors relatius a determinats elements de les ofertes que siguin susceptibles de ser expressats en xifres o percentatges, que la millorin en el seu conjunt.

14.5 Ofertes amb valors anormals o desproporcionats

La determinació de les ofertes que presentin uns valors anormals s'ha de dur a terme en funció dels límits i els paràmetres objectius establerts en l'**apartat I del quadre de característiques**.

En el supòsit que una o diverses de les ofertes presentades incorrin en presumpció d'anormalitat, la Mesa de contractació requerirà a l'/les empresa/es licitadora/es que l'/les hagi/n presentat perquè les justifiquin i desglossin raonadament i detalladament el baix nivell dels preus, o de costos, o qualsevol altre paràmetre sobre la base del qual s'hagi definit la anormalitat de l'oferta. Per aquest motiu, la Mesa requerirà a l'/les empresa/es licitadora/es, les precisions que consideri oportunes sobre la viabilitat de l'oferta i les pertinents justificacions. L'empresa licitadora disposarà d'un termini de 10 dies hàbils per presentar la informació i els documents que siguin pertinents a aquests efectes.

Les sol·licituds de justificació es duren a terme a través de la funcionalitat que a aquest efecte té l'eina de Sobre Digital, mitjançant la qual s'adreçarà un correu electrònic a l'adreça o les adreces assenyalades per les empreses licitadores en el formulari d'inscripció, amb l'enllaç per a què accedeixin a l'espai de l'eina en què han d'aportar la documentació corresponent.

Aquest requeriment es comunicarà a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat amb la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, d'acord amb la clàusula vuitena d'aquest plec.

Transcorregut aquest termini, 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 proposició no podrà ser completa, quedant l'empresa licitadora exclosa del procediment.

Si la Mesa de contractació rep la informació i la documentació justificativa sol·licitada dins de termini, l'avaluarà i elevarà la corresponent proposta d'acceptació o rebuig de la



proposició, degudament motivada, a l'òrgan de contractació, per tal que aquest decideixi, previ l'assessorament tècnic del servei corresponent, o bé l'acceptació de l'oferta, perquè considera acreditada la seva viabilitat, o bé, en cas contrari, el seu rebuig.

L'òrgan de contractació rebutjarà les ofertes incurses en presumpció d'anormalitat si es basen en hipòtesis o pràctiques inadequades des d'una perspectiva tècnica, econòmica o jurídica. Així mateix, rebutjarà les ofertes si comprova que són anormalment baixes perquè vulnereu la normativa sobre subcontractació o no compleixen les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral, nacional o internacional, inclòs l'incompliment dels convenis col·lectius sectorials vigents, en aplicació del que estableix l'article 201 de la LCSP.

Quinzena. Classificació de les ofertes i requeriment de documentació previ a l'adjudicació

15.1 Un cop valorades les ofertes, la mesa de contractació les classificarà per ordre decreixent i, posteriorment, remetrà a l'òrgan de contractació la corresponent proposta d'adjudicació.

Per realitzar aquesta classificació, la mesa tindrà en compte els criteris d'adjudicació assenyalats en l'**apartat H del quadre de característiques** i en l'anunci.

La proposta d'adjudicació de la mesa no crea cap dret a favor de l'empresa licitadora proposada com a adjudicatària, ja que l'òrgan de contractació podrà apartar-se'n sempre que motivi la seva decisió.

15.2 Un cop acceptada la proposta de la mesa per l'òrgan de contractació, els serveis corresponents requeriran a l'empresa licitadora que hagi presentat la millor oferta per a què, dins del termini de **deu dies hàbils** a comptar des del següent a aquell en què hagués rebut el requeriment, presenti la documentació justificativa a què es fa esment a continuació.

Aquest requeriment s'efectuarà mitjançant notificació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat amb la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, d'acord amb la clàusula vuitena d'aquest plec.

L'aportació de documentació es durà a terme a través de la funcionalitat que a aquest efecte té l'eina de Sobre Digital, mitjançant la qual s'enviarà un correu electrònic a l'adreça o les adreces assenyalades per les empreses licitadores en el formulari d'inscripció, amb l'enllaç per a què accedeixin a l'espai de l'eina en què han d'aportar la documentació corresponent.

A.1 Empreses no inscrites en el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores (RELI) o en el Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades del Sector Públic o que no figurin en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea



L'empresa licitadora que hagi presentat la millor oferta haurà d'aportar la documentació següent –aquesta documentació, si escau, també s'haurà d'aportar respecte de les empreses a les capacitats de les quals es recorri:

- a) Documentació corresponent acreditativa de la capacitat d'obrar i de la personalitat jurídica, d'acord amb les previsions de la clàusula novena.
- b) Documents acreditatius de la representació i personalitat jurídica de les persones signants de les ofertes: poder per comparèixer o signar proposicions en nom d'un altre i el document nacional d'identitat o del passaport
- c) Documentació acreditativa del compliment dels requisits específics de solvència o del certificat de classificació corresponent.

Així mateix, l'empresa licitadora que hagi presentat la millor oferta haurà d'aportar:

- d) Si s'escau, certificats acreditatius del compliment de les normes de garantia de la qualitat i de gestió mediambiental, de conformitat amb l'apartat G.4 del quadre de característiques.
- e) Documents acreditatius de l'efectiva disposició de mitjans que s'hagi compromès a dedicar o adscriure a l'execució del contracte d'acord amb l'article 76.2 de la LCSP, de conformitat amb l'apartat G.3 del quadre de característiques.
- f) Document acreditatiu de la constitució de la garantia definitiva, d'acord amb el que s'estableix a la clàusula setzena (excepte en el cas que la garantia es constitueixi mitjançant la retenció sobre el preu).
- g) Qualsevol altra documentació que, específicament i per la naturalesa del contracte, es determini en l'**apartat J del quadre de característiques** del contracte.

A.2. Empreses inscrites en el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores (RELI) o en el Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades del Sector Públic o que figurin en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea

L'empresa que hagi presentat la millor oferta ha d'aportar la documentació següent, només si no figura inscrita en aquests registres, o no consta vigent o actualitzada, d'acord amb el previst en la clàusula onzena d'aquest plec:

- a) Documents acreditatius de l'efectiva disposició de mitjans que s'hagi compromès a dedicar o adscriure a l'execució del contracte d'acord amb l'article 76.2 de la LCSP, de conformitat amb l'apartat G.3 del quadre de característiques.
- b) Document acreditatiu de la constitució de la garantia definitiva, d'acord amb el que s'estableix a la clàusula setzena.
- c) Qualsevol altra documentació que, específicament i per la naturalesa del contracte, es determini en l'**apartat J del quadre de característiques** del contracte.

15.3 Un cop aportada per l'empresa licitadora que hagi presentat la millor oferta la documentació requerida, aquesta es qualificarà. Si s'observa que en la documentació



presentada hi ha defectes o errors de caràcter esmenable, s'ha de comunicar a les empreses afectades perquè els corregeixin o esmenin en el termini màxim de 3 dies hàbils.

Les sol·licituds d'esmenes es duren a terme a través de la funcionalitat que a aquest efecte té l'eina de Sobre Digital, mitjançant la qual s'adreçarà un correu electrònic a l'adreça o les adreces assenyalades per l'empresa o empreses licitadores en el formulari d'inscripció, amb l'enllaç per a què accedeixin a l'espai de l'eina en què han d'aportar la documentació corresponent.

Aquestes peticions d'esmena es comunicaran a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat amb la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, d'acord amb la clàusula vuitena d'aquest plec.

En el cas que no es complimenti adequadament el requeriment de documentació en el termini assenyalat, o bé en el termini per esmenar que es doni, s'entendrà que l'empresa licitadora ha retirat la seva oferta i es procedirà a requerir la mateixa documentació a l'empresa licitadora següent, per l'ordre en què hagin quedat classificades les ofertes. Aquest fet comporta l'exigència de l'import del 3 per cent del pressupost base de licitació, IVA exclòs, en concepte de penalitat, que es farà efectiu en primer lloc contra la garantia provisional que, en el seu cas, s'hagués constituït i, a més, pot donar lloc a declarar a l'empresa en prohibició de contractar per la causa prevista en l'article 71.2.a de la LCSP.

Així mateix, l'eventual falsedat en allò declarat per 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.

Setzena. Garantia definitiva

16.1 L'import de la garantia definitiva és el que s'assenyala en l'**apartat L del quadre de característiques**.

16.2 Les garanties es poden prestar en alguna de les formes següents:

- En efectiu o en valors de deute públic amb subjecció, en cada cas, a les condicions establertes reglamentàriament. L'efectiu i els certificats d'immobilització en els valors anotats s'han de dipositar a la Caixa General de Dipòsits de la Tresoreria General de l'Ajuntament de Reus (carrer Sant Llorenç, número 25 de Reus).
- Mitjançant aval, prestat en la forma i condicions establertes reglamentàriament, per algun dels bancs, caixes d'estalvi, cooperatives de crèdit, establiments financers de crèdit o societats de garantia recíproca autoritzats per operar a Espanya, que s'han de dipositar en algun dels establiments esmentats en l'apartat a).



- Mitjançant contracte d'assegurança de caució amb una entitat asseguradora autoritzada per a operar en la forma i condicions establertes reglamentàriament. El certificat de l'assegurança s'ha de lliurar en els establiments assenyalats en l'apartat a).
- Mitjançant retenció de l'import, de la primera factura que s'expedeix. En cas de que resulti insuficient l'import a abonar a l'adjudicatari, la resta de la retenció s'efectuaria en les factures successives que s'expedeixin. L'empresa haurà de detallar expressament en la factura, l'import i el concepte, corresponent a la garantia definitiva a retenir.

16.3 En el cas d'unió temporal d'empreses, la garantia definitiva es pot constituir per una o varies de les empreses participants, sempre que en conjunt arribi a la quantia requerida en l'**apartat L del quadre de característiques** i garanteixi solidàriament a totes les empreses integrants de la unió temporal.

16.4 La garantia definitiva respon dels conceptes definits en l'article 110 de la LCSP.

16.5 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 l'esmentada reposició.

16.6 Quan a conseqüència de la modificació del contracte, el seu valor total experimenti variació, la garantia constituïda s'haurà d'ajustar a la quantia necessària perquè es mantingui la deguda proporció entre la garantia i el pressupost del contracte vigent en cada moment, en el termini de quinze dies a comptar des de la data en què es notifiqui a l'empresa l'acord de modificació. A aquests efectes, no es consideraran les variacions de preu que es produeixin com a una conseqüència d'una revisió d'aquest de conformitat amb el que assenyalava el capítol relatiu a la revisió de preus en els contractes del sector públic de la LCSP.

16.7 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 dies des de l'execució.

16.8 En el cas que la garantia no es reposi en els supòsits esmentats en l'apartat anterior, l'Administració pot resoldre el contracte.

16.9 D'acord amb l'article 107.2 de la LCSP, l'òrgan de contractació pot acordar que, en cas que l'oferta de l'empresa adjudicatària hagués estat incursa en presumpció d'anormalitat, hagi de presentar garantia complementària de fins un 5% del preu.



Dissetena. Decisió de no adjudicar o subscriure el contracte i desistiment

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.

També podrà desistir del procediment, 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.

En ambdós supòsits es compensarà a les empreses licitadores amb 120 euros per les despeses en què hagin incorregut.

La decisió de no adjudicar o subscriure el contracte i el desistiment del procediment d'adjudicació es publicarà en el perfil de contractant.

Divuitena. Adjudicació del contracte

18.1 Un cop presentada la documentació a què fa referència la clàusula quinzena, l'òrgan de contractació acordarà l'adjudicació del contracte a l'empresa o les empreses proposades com a adjudicatàries, dins del termini de cinc dies hàbils següents a la recepció de dita documentació.

La licitació no es declararà deserta si hi ha alguna proposició que sigui admissible d'acord amb els criteris que figuren en aquest plec. La declaració, en el seu cas, que aquest procediment ha quedat desert es publicarà en el perfil de contractant.

18.2 La resolució d'adjudicació del contracte es notificarà a les empreses licitadores mitjançant notificació electrònica a través de l'e-NOTUM, d'acord amb la clàusula vuitena d'aquest plec, i es publicarà en el perfil de contractant de l'òrgan de contractació dins del termini de 15 dies, indicant el termini en què s'haurà de procedir a la formalització del contracte.

A aquest efecte, s'enviarà, a l'adreça de correu electrònic -i, en cas que s'hagi informat, al telèfon mòbil- que les empreses licitadores hagin designat en presentar les seves proposicions, un avís de la posada a disposició de la notificació. Així mateix, el correu electrònic contindrà l'enllaç per accedir-hi.

Dinovenena. Formalització i perfecció del contracte

19.1 El contracte es formalitzarà en document administratiu, mitjançant signatura electrònica avançada basada en un certificat qualificat o reconegut de signatura electrònica.



L'empresa o les empreses adjudicatàries podran sol·licitar que el contracte s'elevi a escriptura pública, essent al seu càrrec les despeses corresponents.

A. En el cas de contractes que siguin susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, d'acord amb el que estableix l'article 44 de la LCSP:

La formalització del contracte s'efectuarà un cop transcorregut el termini mínim de quinze dies hàbils des que es remeti a les empreses licitadores la notificació de l'adjudicació a què es refereix la clàusula anterior.

Els serveis dependents de l'òrgan de contractació requeriran a l'empresa o les empreses adjudicatàries per a què formalitzin el contracte en un termini no superior a cinc dies a comptar del següent a aquell en què hagi rebut el requeriment, una vegada transcorregut el termini previst en el paràgraf anterior sense que s'hagi interposat recurs especial en matèria de contractació que porti aparellada la suspensió de la formalització o que l'òrgan competent per a la resolució del recurs hagi aixecat la suspensió.

B. En el cas de contractes que no siguin susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, d'acord amb el que estableix l'article 44 de la LCSP:

La formalització del contracte s'efectuarà en el termini màxim de quinze dies hàbils següents a aquell en què es rebí la notificació de l'adjudicació a les empreses licitadores a què es refereix la clàusula anterior.

19.2 Si el contracte no es formalitza en el termini indicat en l'apartat anterior per causes imputables a l'empresa adjudicatària, se li exigirà l'import del 3 per cent del pressupost base de licitació, IVA exclòs, en concepte de penalitat, que es farà efectiu en primer lloc contra la garantia definitiva, si s'ha constituït. A més, aquest fet pot donar lloc a declarar a l'empresa en prohibició de contractar, d'acord amb l'article 71.2 b de la LCSP.

Si el contracte no es formalitza en el termini indicat per causes imputables a l'Administració, s'haurà d'indemnitzar a l'empresa adjudicatària pels danys i perjudicis que la demora li pugui ocasionar.

En el supòsit que el contracte no es pugui formalitzar amb l'empresa adjudicatària, s'adjudicarà a l'empresa següent que hagi presentat la millor oferta d'acord amb l'ordre en què hagin quedat classificades les ofertes, amb la presentació prèvia de la documentació a què es refereix la clàusula quinzena, essent aplicables els terminis previstos en els apartats anteriors.

19.3 Les empreses que hagin concorregut amb el compromís de constituir-se en UTE hauran de presentar, un cop s'hagi efectuat l'adjudicació del contracte al seu favor, l'escriptura pública de constitució de la unió temporal (UTE) en la qual consti el nomenament de la persona representant o de la persona apoderada única de la unió amb



poders suficients per exercir els drets i complir les obligacions que es derivin del contracte fins a la seva extinció.

19.4 El contingut del contracte serà el que estableixen els articles 35 de la LCSP i 71 del RGLCAP i no inclourà cap clàusula que impliqui alteració dels termes de l'adjudicació.

19.5 El contracte es perfeccionarà amb la seva formalització i aquesta serà requisit imprescindible per poder iniciar-ne l'execució.

19.6 La formalització d'aquest contracte, juntament amb el contracte, es publicarà en un termini no superior a quinze dies després del seu perfeccionament en el perfil de contractant.

Si el contracte és subjecte a regulació harmonitzada, l'anunci de formalització es publicarà, a més, en el Diari Oficial de la Unió Europea.

19.7 Un cop formalitzat el contracte, es comunicarà al Registre Públic de Contractes de la Generalitat de Catalunya, per a la seva inscripció, les dades bàsiques, entre les quals figuraran la identitat de l'empresa adjudicatària, l'import d'adjudicació del contracte, juntament amb el desglossament corresponent de l'IVA; i posteriorment, si s'escau, les modificacions, les pròrrogues, les variacions de terminis o de preus, l'import final i l'extinció del contracte.

Les dades contractuals comunicades al registre públic de contractes seran d'accés públic, amb les limitacions que imposen les normes sobre protecció de dades, sempre que no tinguin caràcter de confidencials.

III. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Vintena. Condicions especials d'execució

Les condicions especials en relació amb l'execució, d'obligat compliment per part de l'empresa o les empreses contractistes i, si escau, per l'empresa o les empreses subcontractistes, són les que s'estableixen en l'**apartat M del quadre de característiques**. En l'**apartat M del quadre de característiques** es poden establir penalitats per al cas d'incompliment d'aquestes condicions especials o atribuir-los el caràcter d'obligació contractual essencial, a l'efecte de què el seu incompliment sigui causa de resolució del contracte.

Vint-i-unena. Execució i supervisió dels serveis

El contracte s'executarà amb subjecció al que estableixin les seves clàusules i els plecs i conforme amb les instruccions que en la seva interpretació doni a l'empresa o empreses



contractistes la persona responsable del contracte a la qual es refereix la clàusula vint-i-quatre d'aquest plec.

Vint-i-dosena. Programa de treball

L'empresa o empreses contractistes estaran obligades a presentar un programa de treball que haurà d'aprovar l'òrgan de contractació quan així es determini en l'**apartat T del quadre de característiques** i, en tot cas, en els serveis que siguin de tracte successiu.

Vint-i-tresena. Compliment de terminis i correcta execució del contracte

23.1 L'empresa contractista està obligada a complir el termini total d'execució del contracte i els terminis parcials fixats, si s'escau, en el programa de treball.

23.2 Si l'empresa contractista incorregués en demora respecte del compliment dels terminis total o parcials, per causes que li siguin imputables, l'Administració podrà optar, ateses les circumstàncies del cas, per la resolució del contracte amb pèrdua de la garantia o per la imposició de les penalitats, en la forma i condicions establertes en els articles 193 i 194 de la LCSP.

L'Administració tindrà la mateixa facultat si l'empresa contractista incompleix parcialment, per causes imputables que li siguin imputables, l'execució de les prestacions definides en el contracte.

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.

En tot cas, la constitució en demora de l'empresa contractista no requerirà intimació prèvia per part de l'Administració.

23.3 En el seu cas, s'inclouen en un annex del present plec, unes penalitats diferents a les enumerades en l'article 193 de la LCSP, atenent a les especials característiques del contracte.

23.4 En cas de compliment defectuós de la prestació objecte del contracte o d'incompliment dels compromisos assumits per l'empresa o les empreses contractistes o de les condicions especials d'execució establertes en la clàusula vintena d'aquest plec es podrà acordar la imposició de penalitats equivalents al 5% del preu del contracte, IVA exclòs.

En cas d'incompliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral a què es refereix la clàusula vint-i-novena d'aquest plec, s'imposaran penalitats equivalents al 5% del preu del contracte, IVA exclòs.



En cas d'incompliment de l'obligació de l'empresa contractista de remetre relació detallada de subcontractistes o subministradors i justificant de compliment dels pagaments, prevista en la clàusula trenta-quatre d'aquest plec, es podran imposar penalitats equivalents al 5% del preu del contracte, IVA exclòs.

23.5 Els imports de les penalitats que s'imposin es faran efectius mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar a l'empresa contractista o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagués constituït, quan no es puguin deduir dels pagaments esmentats.

En els supòsits d'incompliment parcial o compliment defectuós o de demora en l'execució en què no estigui prevista penalitat o aquesta no cobreix els danys causats a l'Administració, s'exigirà al contractista la indemnització per danys i perjudicis.

Vint-i-quatre. Persona responsable del contracte

Amb independència de la unitat encarregada del seguiment i l'execució ordinària del contracte, es designa al **Cap d'Informació de Base** com a responsable del contracte, que exercirà les funcions següents:

Supervisar l'execució del contracte i prendre les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació, sempre dins de les facultats que li atorgui l'òrgan de contractació.

Adoptar la proposta sobre la imposició de penalitats.

Emetre un informe on determini si el retard en l'execució és produït per motius imputables al contractista.

En els contractes de serveis que impliquin el desenvolupament o manteniment d'aplicacions informàtiques, l'objecte dels quals es defineixi per referència a components de prestació del servei, el responsable del contracte haurà d'adoptar les mesures a què es refereix l'article 308.3 de la LCSP.

Les instruccions donades per la persona responsable del contracte configuren les obligacions d'execució del contracte juntament amb el seu clausulat i els plecs.

Vint-i-cinquena. Resolució d'incidències

Les incidències que puguin sorgir entre l'Administració i l'empresa contractista en l'execució del contracte, per diferències en la interpretació del que s'ha convingut o bé per la necessitat de modificar les condicions contractuals, es tramitaran mitjançant expedient contradictori que inclourà necessàriament les actuacions descrites en l'article 97 del RGLCAP.

Llevat que motius d'interès públic ho justifiquin o la naturalesa de les incidències ho requereixi, la seva tramitació no determinarà la paralització del contracte.

CONSER-0036/2023 nllm



Vint-i-sisena. Resolució de dubtes tècnics interpretatius

Per a la resolució de dubtes tècnics interpretatius que puguin sorgir durant l'execució del contracte es pot sol·licitar un informe tècnic extern a l'Administració i no vinculant.

IV. DISPOSICIONS RELATIVES ALS DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

Vint-i-setena. Abonaments a l'empresa contractista

27.1 L'import dels serveis executats s'acreditarà de conformitat amb el plec de prescripcions tècniques, per mitjà dels documents que acreditin la realització total o parcial, si s'escau, del contracte.

27.2 El pagament a l'empresa contractista s'efectuarà contra presentació de factura expedida d'acord amb la normativa vigent sobre factura electrònica, en els terminis i les condicions establertes en l'article 198 de la LCSP.

D'acord amb el que estableix la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic, les factures s'han de signar amb signatura avançada basada en un certificat reconegut, i han d'incloure, necessàriament, el número d'expedient de contractació i el número intern d'operació (NIO) que equival al número de l'operació comptable del compromís de despesa generat amb la formalització del contracte.

D'acord amb el reglament de factures electròniques de l'Ajuntament, de 6 de juliol de 2012, el lliurament de factures per part del licitador adjudicatari d'aquest procediment de contractació s'efectuarà per mitjans electrònics.

La remissió de factures electròniques s'efectuarà mitjançant sistemes que compleixin les condicions següents:

- a) L'autenticitat de l'origen i integritat del contingut de les factures electròniques es garantirà mitjançant signatura electrònica reconeguda.
- b) El format de factura electrònica és el format "facturae". Aquest format es troba descrit mitjançant un esquema XSD, XML Schema Definition a www.facturae.es, ajustant-se el format de signatura electrònica a l'especificació XML-Advanced Electronic Signatures (XAdES), ETSI TS 101 903. O les evolucions d'aquest format, d'acord amb la regulació que a tal efecte realitzi l'Administració General de l'Estat d'acord amb el que estableix l'Ordre PRE/2971/2007, de 5 d'octubre, sobre l'expedició de factures per mitjans electrònics quan el destinatari de les mateixes sigui l'Administració General de l'Estat o organismes públics vinculats o dependents



d'aquella i sobre la presentació davant l'Administració General de l'Estat o els seus organismes públics vinculats o dependents de factures expedides entre particulars.

27.3 En cas de retard en el pagament, el contractista té dret a percebre, en els termes i les condicions legalment establerts, els interessos de demora i la indemnització corresponent pels costos de cobrament en els termes establerts en la Llei 3/2004, de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials.

Es considerarà que s'incorre en demora de tramitació de les factures emeses quan es sobrepassi, per una banda, els terminis màxims legals per a la seva aprovació per l'òrgan de govern competent, els quals seran de 30 dies en el cas de factures, en els termes previstos a l'article 199.4 de la LCSP, i per l'altra es sobrepassi el termini màxim de trenta dies per al seu pagament a partir de la seva aprovació. El termini que sobrepassi del màxim previst per a la seva aprovació restarà del termini màxim per al seu pagament, sense que, en cap cas, el termini global pugui superar els 60 dies.

27.4 L'empresa contractista podrà realitzar els treballs amb major celeritat de la necessària per a executar els serveis en el termini o terminis contractuals. Tanmateix, no tindrà dret a percebre en cada any, qualsevol que sigui l'import del què s'ha executat o de les certificacions expedides, major quantitat que la consignada a l'annualitat corresponent, afectada pel coeficient d'adjudicació.

27.5 L'empresa contractista podrà transmetre els drets de cobrament en els termes i condicions establerts en l'article 200 de la LCSP.

Vint-i-vuitena. Responsabilitat de l'empresa contractista

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'Administració o per a terceres persones de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

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'Administració.

Vint-i-novena. Altres obligacions de l'empresa contractista

a) L'empresa contractista està obligada en l'execució del contracte al compliment de les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral que estableixen el dret de la Unió Europea, el dret nacional, els convenis col·lectius o les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat, i en particular les que estableix l'annex V de la LCSP.



També està obligada a complir les disposicions vigents en matèria d'integració social de persones amb discapacitat i fiscals.

L'incompliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral esmentades i, en especial, els incompliments 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, donarà lloc a la imposició de penalitats a què es refereix la clàusula vint-i-tresena d'aquest plec.

b) L'empresa contractista s'obliga a complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el conveni col·lectiu sectorial aplicable.

c) L'empresa contractista s'obliga a aplicar en executar les prestacions pròpies del servei les mesures destinades a promoure la igualtat entre homes i dones.

d) L'empresa contractista ha d'emprar el català en les seves relacions amb l'Ajuntament de Reus derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte. Així mateix, l'empresa contractista i, si escau, les empreses subcontractistes han d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que es derivin de l'execució de les prestacions objecte del contracte.

L'empresa contractista ha de lliurar els treballs objecte d'aquest contracte, almenys, en català. Específicament, l'empresa contractista ha de redactar en llengua catalana la documentació del projecte i les llegendes dels plànols i documentació tècnica annexa, tant en paper com en suport digital, que s'obtingui com a resultat de la realització dels treballs segons les determinacions del clausulat específic del plec de prescripcions tècniques particulars.

Així mateix, l'empresa contractista assumeix l'obligació de destinar a l'execució del contracte els mitjans i el personal que resultin adients per assegurar que es podran realitzar les prestacions objecte del servei en català. A aquest efecte, l'empresa adjudicatària haurà d'adoptar les mesures de formació del seu personal necessàries per garantir que el personal que, si escau, pugui relacionar-se amb el públic, tingui un coneixement suficient de la llengua catalana per desenvolupar les tasques d'atenció, informació i comunicació de manera fluida i adequada.

En tot cas, l'empresa contractista i, si escau, les empreses subcontractistes, queden subjectes en l'execució del contracte a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística i de les disposicions que la desenvolupen.

e) L'empresa contractista en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió dels contractes, s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica Llei Orgànica 3/2018 de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, a la normativa de desenvolupament, i al que estableix 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 i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

La documentació i la informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte i que correspon a l'Administració contractant responsable del tractament de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà ésser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a tercers fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte.

f) L'empresa contractista s'obliga a facilitar la informació que li sigui requerida, d'acord amb el que preveu l'article 3.5 de la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

En cas que el contracte tingui per objecte un servei públic, d'acord amb l'article 3.2 de la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, l'empresa contractista té l'obligació d'informar a l'administració contractant de les activitats directament relacionades amb la gestió del servei públic que presti, així com de les retribucions percebudes pels càrrecs directius si el volum de negoci de l'empresa vinculat a activitats realitzades per compte de les administracions públiques supera el vint-i-cinc per cent del volum general de l'empresa.

g) L'empresa o les empreses contractistes han d'acreditar que el personal que adscriuen a l'execució del contracte compleix el previst en l'article 13.5 de la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció jurídica del menor, de modificació parcial del Codi Civil i de la Llei d'enjudiciament civil.

h) L'empresa o les empreses contractistes han de complir les obligacions recollides en l'annex d'aquest plec, relatiu a regles especials respecte del personal de l'empresa contractista que adscriurà a l'execució del contracte.

i) 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 el corresponent annex d'aquest plec.

Així mateix, l'empresa contractista està obligada a proporcionar a l'òrgan de contractació la informació relativa a les condicions dels contractes de les persones treballadores que hagin de ser objecte de subrogació. 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 les penalitats establertes en la clàusula vint-i-tresena d'aquest plec.



L'incompliment d'aquesta obligació serà considerat un incompliment molt greu.

L'empresa contractista assumeix l'obligació de respondre dels salaris impagats als seus treballadors que hagin de ser objecte de subrogació i de les cotitzacions a la Seguretat Social meritades, fins i tot en el supòsit que aquest contracte es resolgui i els treballadors siguin subrogats per una nova empresa contractista.

j) En cas de tractar-se de contractes de serveis que tinguin per objecte desenvolupar i posar a disposició productes protegits per un dret de propietat intel·lectual o industrial, cal tenir en compte que, d'acord amb l'article 308 de la LCSP, aquests porten aparellada la cessió dels drets esmentats a l'Administració contractant, llevat que es prevegi altrament en el plec. A més, aquest precepte també disposa que encara que el plec n'exclouï la cessió, l'òrgan de contractació pot sempre autoritzar l'ús del producte corresponent als ens, organismes i entitats pertanyents al sector públic.

Trentena. Prerrogatives de l'Administració

Dins dels límits i amb subjecció als requisits i efectes assenyalats en la LCSP, l'òrgan de contractació ostenta les prerrogatives d'interpretar el contracte, resoldre els dubtes que ofereixi el seu compliment, modificar-lo per raons d'interès públic, declarar la responsabilitat imputable a l'empresa contractista arran de la seva execució, suspendre'n l'execució, acordar la seva resolució i determinar-ne els efectes.

Així mateix, l'òrgan de contractació té les facultats d'inspecció de les activitats desenvolupades per l'empresa contractista durant l'execució del contracte, en els termes i amb els límits que estableix la LCSP.

Els acords que adopti l'òrgan de contractació en l'exercici de les prerrogatives esmentades exhaureixen la via administrativa i són immediatament executius.

L'exercici de les prerrogatives de l'Administració es durà a terme mitjançant el procediment establert en l'article 191 de la LCSP.

Trenta-unena. Modificació del contracte

31.1 El contracte només es pot modificar per raons d'interès públic, en els casos i en la forma que s'especifiquen en aquesta clàusula i de conformitat amb el que es preveu en els articles 203 a 207 de la LCSP.

31.2 Modificacions previstes:

La modificació del contracte es durà a terme en el/s supòsit/s, amb les condicions, l'abast i els límits que es detallen en la **clàusula N del quadre de característiques**.

Aquestes modificacions són obligatòries per a l'empresa contractista.



En cap cas la modificació del contracte podrà suposar l'establiment de nous preus unitaris no previstos en el contracte.

31.3 Modificacions no previstes

La modificació del contracte no prevista en aquesta clàusula només podrà efectuar-se quan es compleixin els requisits i concorrin els supòsits previstos en l'article 205 de la LCSP, de conformitat amb el procediment regulat en l'article 191 de la LCSP i amb les particularitats previstes en l'article 207 de la LCSP.

Aquestes modificacions són obligatòries per a l'empresa contractista, llevat que impliquin, aïlladament o conjuntament, una alteració en la seva quantia que excedeixi el 20% del preu inicial del contracte, IVA exclòs. En aquest cas, la modificació s'acordarà per l'òrgan de contractació amb la conformitat prèvia per escrit de l'empresa contractista; en cas contrari, el contracte es resoldrà d'acord amb la causa prevista en l'article 211.1.g) de la LCSP.

31.4 Les modificacions del contracte es formalitzaran de conformitat amb el que estableix l'article 153 de la LCSP i la clàusula dinovena d'aquest plec.

31.5 L'anunci de modificació del contracte, juntament amb les al·legacions de l'empresa contractista i de tots els informes que, si s'escau, es sol·licitin amb caràcter previ a l'aprovació de la modificació, tant els que porti l'empresa adjudicatària com els que emeti l'òrgan de contractació, es publicaran en el perfil de contractant.

31.6 En els casos en què es determini el preu mitjançant unitats d'execució, no tenen la consideració de modificacions la variació que durant l'execució correcta de la prestació es produeixi exclusivament en el nombre d'unitats realment executades sobre les que preveu el contracte, les quals es poden recollir en la liquidació, sempre que no representin un increment de la despesa superior al 10 per cent del preu del contracte.

Trenta-dosena. Suspensió del contracte

El contracte podrà ser suspès per acord de l'Administració o perquè el contractista opti per suspendre el seu compliment, en cas de demora en el pagament del preu superior a 4 mesos, comunicant-ho a l'Administració amb un mes d'antelació.

En tot cas, l'Administració ha d'extendre l'acta de suspensió corresponent, d'ofici o a sol·licitud de l'empresa contractista, de conformitat amb el que disposa l'article 208.1 de la LCSP.

L'acta de suspensió, d'acord amb l'article 103 del RGLCAP, l'hauran de signar una persona en representació de l'òrgan de contractació i l'empresa contractista i s'ha d'estendre en el termini màxim de dos dies hàbils, a comptar de l'endemà del dia en què s'acordi la suspensió.



L'Administració ha d'abonar a l'empresa contractista els danys i perjudicis que efectivament se li causin de conformitat amb el previst en l'article 208.2 de la LCSP. L'abonament dels danys i perjudicis a l'empresa contractista només comprendrà els conceptes que s'indiquen en aquest precepte.

V. DISPOSICIONS RELATIVES A LA SUCCESSION, CESSIÓ, LA SUBCONTRACTACIÓ I LA REVISIÓ DE PREUS DEL CONTRACTE

Trenta-tresena. Successió i cessió del contracte

33.1 Successió en la persona del contractista:

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.

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 proveguin el patrimoni, empreses o branques segregades, es responsabilitzin solidàriament de l'execució del contracte.

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

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.



33.2 Cessió del contracte:

Quan així es determini a l'apartat O del quadre de característiques, els drets i les obligacions que dimanen d'aquest contracte es podran cedir per l'empresa contractista a una tercera persona, sempre que les qualitats tècniques o personals de qui cedeix no hagin estat raó determinant de l'adjudicació del contracte ni que de la cessió no en resulti una restricció efectiva de la competència en el mercat, quan es compleixin els requisits següents:

- a) L'òrgan de contractació autoritzi, de forma prèvia i expressa, la cessió. Si transcorre el termini de dos mesos sense que s'hagi notificat la resolució sobre la sol·licitud d'autorització de la cessió, aquesta s'entendrà atorgada per silenci administratiu.
- b) L'empresa cedent tingui executat almenys un 20 per 100 de l'import del contracte. Aquest requisit no s'exigeix si la cessió es produeix trobant-se l'empresa contractista en concurs encara que s'hagi obert la fase de liquidació, o ha posat en coneixement del jutjat competent per a la declaració del concurs que ha iniciat negociacions per arribar a un acord de refinançament, o per obtenir adhesions a una proposta anticipada de conveni, en els termes que preveu la legislació concursal.
- c) L'empresa cessionària tingui capacitat per contractar amb l'Administració, la solvència exigible en funció de la fase d'execució del contracte, i no estigui incursa en una causa de prohibició de contractar.
- d) La cessió es formalitzi, entre l'empresa adjudicatària i l'empresa cedent, en escriptura pública.

No es podrà autoritzar la cessió a una tercera persona quan la cessió suposi una alteració substancial de les característiques de l'empresa contractista si aquestes constitueixen un element essencial del contracte.

L'empresa cessionària quedarà subrogada en tots els drets i les obligacions que correspondrien a l'empresa que cedeix el contracte.

Trenta-quatrena. Subcontractació

34.1 L'empresa contractista pot concertar amb altres empreses la realització parcial de la prestació objecte d'aquest contracte, d'acord amb el que es preveu en l'**apartat P del quadre de característiques**.

34.2 Les empreses licitadores han d'indicar en les seves ofertes la part del contracte que tinguin previst subcontractar, assenyalant el seu import i el nom o el perfil professional, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels



subcontractistes a qui vagin a encomanar la seva realització. En aquest cas, la intenció de subscriure subcontractes s'ha d'indicar en el DEUC i s'ha de presentar un DEUC separat per cadascuna de les empreses que es té previst subcontractar.

En el cas que les empreses contractistes vulguin subscriure contractes que no s'ajustin a allò indicat en l'oferta, aquests no es podran subscriure fins que transcorrin vint dies des que s'hagi cursat la notificació a l'òrgan de contractació i s'hagin aportat les justificacions a què es refereix el paràgraf següent, llevat que autoritzés expressament amb anterioritat o que es donés una situació justificada d'emergència o que exigís l'adopció de mesures urgents, excepte si l'Administració notifica dins d'aquest termini la seva oposició.

34.3 L'empresa contractista ha de comunicar per escrit, després de l'adjudicació del contracte i, com a molt tard, quan iniciï la seva execució, a l'òrgan de contractació la intenció de subscriure subcontractes, indicant la part de la prestació que pretén subcontractar i la identitat, les dades de contacte i el representant o representants legals de l'empresa subcontractista, justificant suficientment l'aptitud d'aquesta per executar-la per referència als elements tècnics i humans de què disposa i a la seva experiència, i acreditant que no es troba incursa en prohibició de contractar.

Si l'empresa subcontractista té la classificació adequada per realitzar la part del contracte objecte de la subcontractació, la comunicació d'aquesta circumstància és suficient per acreditar la seva aptitud.

34.4 L'empresa contractista ha de notificar per escrit a l'òrgan de contractació qualsevol modificació que pateixi aquesta informació durant l'execució del contracte, i tota la informació necessària sobre els nous subcontractes.

34.5 La subscripció de subcontractes està sotmesa al compliment dels requisits i circumstàncies regulades en l'article 215 de la LCSP.

34.6 La infracció de les condicions establertes en aquesta clàusula i en l'article 215 de la LCSP per procedir a la subcontractació, així com la falta d'acreditació de l'aptitud de l'empresa subcontractista o de les circumstàncies determinants de la situació d'emergència o de les que fan urgent la subcontractació, té, en funció de la repercussió en l'execució del contracte, les conseqüències següents: imposició de penalitats equivalents al 5% del preu del contracte, IVA exclòs.

34.7 Les empreses subcontractistes queden obligades només davant l'empresa contractista principal qui assumirà, per tant, la total responsabilitat de l'execució del contracte front a l'Administració, de conformitat amb aquest plec i amb els termes del contracte, inclòs el compliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral a què es refereix la clàusula vint-i-novena d'aquest plec, així com de l'obligació de sotmetre's a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades. El coneixement que l'Administració tingui dels contractes subscrits o l'autorització que atorgui no alteren la responsabilitat exclusiva del contractista principal.



Les empreses subcontractistes no tenen acció directa davant de l'Administració contractant per les obligacions concretes amb elles per l'empresa contractista, com a conseqüència de l'execució del contracte principal i dels subcontractes.

34.8 En cap cas l'empresa o les empreses contractistes poden concertar l'execució parcial del contracte amb persones inhabilitades per contractar d'acord amb l'ordenament jurídic o incurses en alguna de les causes de prohibició de contractar previstes en l'article 71 de la LCSP.

34.9 L'empresa contractista ha d'informar a qui exerceix la representació de les persones treballadores de la subcontractació, d'acord amb la legislació laboral.

34.10 Els subcontractes tenen en tot cas naturalesa privada.

34.11 El pagament a les empreses subcontractistes i a les empreses subministradores es regeix pel que disposen els articles 216 i 217 de la LCSP.

L'Administració 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, de manera que el seu incompliment pot comportar la imposició de les penalitats que es preveuen en la clàusula vint-i-tresena d'aquest plec, responent la garantia definitiva d'aquestes penalitats.

Procedirà la imposició de les penalitats que es preveuen en la clàusula vint-i-tresena d'aquest plec a la contractista quan, mitjançant una resolució judicial o arbitral ferma aportada per la subcontractista o per la subministradora a l'òrgan de contractació quedi acreditada la manca de pagament en termini per la contractista a una subcontractista o subministradora vinculada a l'execució del contracte, i sempre que aquesta demora en el pagament no estigui motivada per l'incompliment d'alguna de les obligacions contractuals assumides per la subcontractista o per la subministradora en l'execució de la prestació.

Trenta-cinquena. Revisió de preus

La revisió de preus aplicable a aquest contracte es detalla en l'**apartat Q del quadre de característiques**. La revisió de preus només serà procedent quan el contracte s'hagi executat, almenys, en un 20% del seu import i hagin transcorregut dos anys des de la seva formalització.

L'import de les revisions que siguin procedents es farà efectiu, d'ofici, mitjançant l'abonament o el descompte corresponent en les certificacions o pagaments parcials.



VI. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

Trenta-sisena. Recepció i liquidació

La recepció i la liquidació del contracte es realitzarà conforme al que disposen els articles 210 i 311 de la LCSP i l'article 204 del RGLCAP.

L'Administració determinarà si la prestació realitzada per l'empresa contractista s'ajusta a les prescripcions establertes per a la seva execució i compliment i, si s'escau, requerirà la realització de les prestacions contractades i l'esmena dels defectes observats amb ocasió de la seva recepció.

Si els treballs efectuats no s'adeqüen a la prestació contractada, com a conseqüència de vicis o defectes imputables a l'empresa contractista, podrà rebutjar-la de manera que quedarà exempta de l'obligació de pagament o tindrà dret, si s'escau, a la recuperació del preu satisfet.

Els contractes de mera activitat o de mitjans s'extingiran pel compliment del termini inicialment previst o les pròrrogues acordades, sense perjudici de la prerrogativa de l'Administració de depurar la responsabilitat del contractista per qualsevol eventual incompliment detectat amb posterioritat.

A més, les unitats de recepció del contracte comprovaran el compliment efectiu de les clàusules contractuals que estableixen obligacions de l'ús del català, fent-ne referència expressa en els certificats de recepció i de correcta execució.

Trenta-setena. Termini de garantia i devolució o cancel·lació de la garantia definitiva

El termini de garantia és l'assenyalat en l'**apartat R del quadre de característiques** i començarà a computar a partir de la recepció dels serveis.

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.

Un cop s'hagin acomplert per l'empresa contractista les obligacions derivades del contracte, si no hi ha responsabilitats que hagin d'exercitar-se sobre la garantia definitiva i transcorregut el termini de garantia, es procedirà d'ofici a dictar l'acord de devolució o cancel·lació de la garantia definitiva, d'acord amb el que estableix l'article 111 de la LCSP.

Trenta-vuitena. Resolució del contracte

Són causes de resolució del contracte les següents:



- h) La mort o incapacitat sobrevinguda del contractista individual o l'extinció de la personalitat jurídica de la societat contractista, sense perjudici del que preveu l'article 98 relatiu a la successió del contractista.
- i) La declaració de concurs o la declaració d'insolvència en qualsevol altre procediment.
- j) El mutu acord entre l'Administració i el contractista.
- k) La demora en el compliment dels terminis per part del contractista.
- l) La demora en el pagament per part de l'Administració per un termini superior a sis mesos.
- m) L'incompliment de l'obligació principal del contracte, així com l'incompliment de les obligacions essencials qualificades com a tals en aquest plec.
- n) L'impossibilitat d'executar la prestació en els termes inicialment pactats, quan no sigui possible modificar el contracte d'acord amb els articles 204 i 205 de la LCSP; o quan, donant-se les circumstàncies establertes en l'article 205 de la LCSP, les modificacions impliquin, aïllada o conjuntament, alteracions del preu del mateix, en quantia superior, en més o menys, al 20% del preu inicial del contracte, amb exclusió de l'IVA.
- o) 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 mesos a partir de la data assenyalada en el mateix per al seu començament.
- p) El desistiment una vegada iniciada la prestació del servei o la suspensió del contracte per termini superior a vuit mesos acordada per l'òrgan de contractació.
- q) L'impagament, durant l'execució del contracte, dels salaris per part del contractista als treballadors que estiguessin participant en la mateixa, o l'incompliment de les condicions establertes en els Convenis col·lectius en vigor per a aquests treballadors durant l'execució del contracte.

L'aplicació i els efectes d'aquestes causes de resolució són les que s'estableixin en els articles 212, 213 i 313 de la LCSP.

En tots els casos, la resolució del contracte es durà a terme seguint el procediment establert en l'article 191 de la LCSP i en l'article 109 del RGLCAP.

VII. RECURSOS, MESURES PROVISIONALS I SUPÒSITS ESPECIALS DE NUL·LITAT CONTRACTUAL

Trenta-novena. Règim de recursos

39.1 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 de l'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, prèviament o alternativament, a la interposició del recurs contenciós administratiu, de conformitat amb la Llei 29/1998, de 13 de juny, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, 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.

Si l'escrit d'interposició del recurs es presenta en un registre diferent del de l'òrgan de contractació o del Tribunal Català de Contractes del Sector Públic, cal comunicar-ho al Tribunal esmentat de manera immediata i de la forma més ràpida possible.

Contra els actes susceptibles de recurs especial no procedeix la interposició de recursos administratius ordinaris.

39.2 Contra els actes que adopti l'òrgan de contractació en relació amb els efectes, la modificació i l'extinció d'aquest contracte que no siguin susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, procedirà la interposició del recurs administratiu ordinari (recurs potestatiu de reposició) que correspongui d'acord amb el que estableix la Llei 26/2010, del 3 d'agost, del règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques; o del recurs contenciós administratiu, de conformitat amb el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

39.3 Els acords que adopti l'òrgan de contractació en l'exercici de les prerrogatives de l'Administració són susceptibles de recurs potestatiu de reposició, de conformitat amb el que disposa la Llei 26/2010, del 3 d'agost, del règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i la legislació bàsica del procediment administratiu comú, o de recurs contenciós administratiu, de conformitat amb el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Quarantena. Arbitratge

Sens perjudici del que estableix la clàusula trenta-novena, es podrà acordar el sotmetiment a arbitratge de la solució de totes o alguna de les controvèrsies que puguin sorgir entre l'administració contractant i la/es empresa/es contractista/es, sempre que es tracti de matèries de lliure disposició conforme a dret i, específicament, sobre els efectes, el compliment i l'extinció d'aquest contracte, de conformitat amb el que disposa la Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'Arbitratge.



Quaranta-unena. Mesures cautelars

Abans d'interposar el recurs especial en matèria de contractació les persones legitimades per interposar-lo podran sol·licitar davant l'òrgan competent per a la seva resolució l'adopció de mesures cautelars, de conformitat amb el que estableix l'article 49 de la LCSP i el Reial decret 814/2015, d'11 de setembre, ja esmentat.

Quaranta-dosena. Règim d'invalidesa

Aquest contracte està sotmès al règim d'invalidesa previst en els articles 38 a 43 de la LCSP.

Quaranta-tresena. Jurisdicció competent

L'ordre jurisdiccional contenciós administratiu és el competent per a la resolució de les qüestions litigioses que es plantegin en relació amb la preparació, l'adjudicació, els efectes, la modificació i l'extinció d'aquest contracte.

Diligència: Per tal de fer constar que aquest plec de clàusules administratives particulars i tècniques va ser aprovat per la Junta de Govern Local en sessió celebrada en data 21 d'abril de 2023.



AJUNTAMENT DE REUS
EL SECRETARI GENERAL



ANNEX I DECLARACIÓ RESPONSABLE

El senyor/a, amb DNI núm., en nom propi / en nom i representació de de la qual actua en qualitat de ... (administrador únic, solidari o mancomunat o apoderat solidari o mancomunat), segons escriptura pública atorgada davant el Notari de (lloc), senyor, en data ... i número de protocol ..., declara sota la seva responsabilitat, com a empresa licitadora del contracte,

a) Que està al corrent en el compliment de les seves obligacions tributàries i amb la Seguretat Social, de conformitat amb el que estableix l'article 71.1 d) de la LCSP i els articles 13 i 14 del Reglament general de la Llei de contractes de les Administracions Públiques, aprovat pel Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre.

b) Que l'empresa compleix tots els requisits i obligacions exigides per la normativa vigent per a la seva obertura, instal·lació i funcionament legal.

c) Que la informació i documents aportats en tots els sobres són de contingut absolutament cert.

d) Que autoritzo a l'òrgan de contractació a obtenir directament dels òrgans administratius competents les dades o documents registrals i els relatius a les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social que es requereixin per procedir, si s'escau, a l'adjudicació del contracte.

e) Que, essent una empresa estrangera, es sotmetrà als jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre per a totes les incidències que puguin sorgir del contracte, amb renúncia expressa del fur propi.

f) En cas de ser una empresa estrangera d'Estats no membres de la Unió Europea, declaro que disposo d'una sucursal oberta a Espanya i que s'han designat persones apoderades o representants per a les seves operacions i consten inscrites en el Registre Mercantil, quan així es requereixi.

g) Que com a signant d'aquesta declaració tinc capacitat suficient, en la representació amb la qual actuo, per comparèixer i signar aquesta declaració i la resta de documentació requerida per contractar, inclosa l'oferta econòmica.

h) En el seu cas, declara que l'empresa es compromet a adscriure a l'execució del contracte els mitjans materials i/o personals, que es requereixen.

i) En relació al tractament de dades de caràcter personal, l'empresa declara que ofereix garanties suficients per aplicar, en cas que el contracte comporti el tractament de dades de



caràcter personal, mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i la normativa de desenvolupament, així com, si escau, amb 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 i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

j) Que al tractar-se d'un contracte l'execució del qual requereix el tractament per part de l'empresa contractista de dades personals per compte del responsable del tractament, declara que els servidors estaran ubicats a **(complimentar)** i que els serveis associats als mateixos es prestaran des de **(complimentar)**, i es compromet a comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, d'aquesta informació. Així mateix, es compromet a indicar en la seva oferta, si té previst subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests, i el nom o el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes als quals se n'encarregui la realització.

k) Que la plantilla de l'empresa (indicar SÍ/NO) està integrada per un nombre de persones treballadores amb discapacitat no inferior al 2%, o que s'ha adoptat alguna de les mesures alternatives previstes en l'article 2 del Reial decret 364/2005, de 8 d'abril.

l) Que l'empresa (indicar SÍ/NO) disposa del corresponent pla d'igualtat entre les dones i els homes.

I per què consti, signo aquesta declaració responsable.

(lloc i data)

Signatura electrònica



ANNEX II DOCUMENT EUROPEU ÚNIC DE CONTRACTACIÓ (DEUC)

De conformitat amb l'article 59 de la Directiva 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, sobre contractació pública, s'accepta com a prova preliminar en els processos de contractació pública, una declaració formal dels operadors econòmics que substitueix els certificats expedits per les autoritats públiques o per tercers, mitjançant la qual indiquen que no es troben en cap de les situacions d'exclusió o possible exclusió, compleixen els criteris de selecció exigits i, quan sigui procedent, compleixen amb les normes i els criteris objectius que s'hagin establert amb la finalitat de reduir el nombre de candidats.

Es podran sol·licitar els documents justificatius en qualsevol moment, i al licitador proposat com a adjudicatari se li exigirà la presentació de dita documentació.

S'adjunta enllaç al formulari normalitzat del DEUC, el qual també està disponible a la pàgina web de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa de la Generalitat de Catalunya.

<https://contractacio.gencat.cat/ca/contractar-administracio/deuc/>



ANNEX III MODEL D'OFERTA. SOBRE B.

Els licitadors presentaran la següent documentació obligatòria en el Sobre B relacionada amb els criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor:

1.- Serveis d'atenció telefònica:

1.1.-Abast i funcionalitat

1.2.-Metodologia de planificació i organització del servei

1.3.-Recursos humans assignats, horaris, idiomes, dimensionament i escalabilitat

2.- Serveis d'atenció alternatius:

1.1.-Abast i funcionalitat

1.2.-Metodologia de planificació i organització del servei

1.3.-Recursos humans assignats, horaris, idiomes, dimensionament i escalabilitat

3.- Estructura dels recursos humans i perfils

4.- Entorn tecnològic:

4.1.- Arquitectura, plataforma tecnològica i comunicacions

4.2.- Sistema analític de business intelligence i explotació de dades

4.3.- Servei de manteniment preventiu i correctiu

5.- Pla d'implantació i terminis de provisió de serveis.

6.- Pla de formació inicial i continua del personal que prestar el servei.

7.- Gestió de la qualitat:

7.1.- Compromisos de qualitat que s'adquireixen, mecanismes de seguiment i control de qualitat proposats i SLAs

7.2.- Informes i estadístiques de seguiment

7.3.- Sistema d'informació de seguiment de l'estat de servei en temps real

8.- Pla de retorn i finalització del servei



9.- Confidencialitat, protecció de dades personals, ENS i ciberseguretat

10.- Demostració pràctica.

11.- Altres aspectes funcionals i addicionals que es considerin oportuns.

Serà causa d'exclusió de l'oferta presentada en el cas que la documentació lliurada no segueixi el guió definit anteriorment.

Signat electrònicament
Jaume Renyer Alimbau
26/04/2023

**ANNEX III MODEL D'OFERTA. SOBRE C.**

El/la Sr./Sra. amb residència a, al carrer..... número..... amb NIF....., declara que, assabentat/ada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per poder ser adjudicatari/ària del contracte del **Servei d'atenció multicanal 010**, amb referència **CONSER-0036/2023**, es compromet (en nom propi / en nom i representació de l'empresa) a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulats en el plec pels preus següents (**IVA no inclòs**):

Concepte	Puntuació màxima	Preu màxim unitari	Preu unitari ofert	Nombre serveis anuals estimats
1.1.1. Preu màxim trucada atesa de menys d'un minut	fins a 9 punts	0,95€	X,XX€	39.986
1.1.2. Preu màxim trucada atesa entre 1 minut i menys de 2 minuts	fins a 10 punts	1,05€	X,XX€	42.470
1.1.3. Preu màxim trucada atesa entre 2 minuts i menys de 3 minuts	fins a 6 punts	1,15€	X,XX€	27.882
1.1.4. Preu màxim trucada atesa entre 3 minuts i menys de 4 minuts	fins a 4 punts	1,25€	X,XX€	13.884
1.1.5. Preu màxim trucada atesa entre 4 minuts i menys de 5 minuts	fins a 1 punt	1,35€	X,XX€	7.375
1.1.6. Preu màxim trucada atesa entre 5 minuts i menys de 6 minuts	fins a 1 punt	1,45€	X,XX€	4.936
1.1.7. Preu màxim trucada atesa entre 6 minuts i menys de 7 minuts	fins a 1 punt	1,55€	X,XX€	2.840
1.1.8 Preu màxim trucada atesa 7 minuts o més	fins a 3 punts	1,65€	X,XX€	12.535
1.1.9 Preu addicional de trucada atesa si es fa retrucada que se suma al preu de trucada atesa en funció del temps d'atenció	fins a 1 punt	0,15€	X,XX€	7.046



1.1.10 Preu mensual fixe del servei	fins a 3 punts	1.000€	X.XXX,XX€	-
1.1.11 Preu màxim conversa atesa per whatsapp/telegram	fins a 1 punt	1,25€	X,XX€	3.650
1.2. Atenció 24 hores els 365 dies de l'any	fins a 4 punts	Posar SI o NO	SI/NO	-
1.3. Inclusió del servei d'atenció per videotrucades amb el mateix preu que una trucada atesa en funció del temps d'atenció	fins a 2 punts	Posar SI o NO	SI/NO	-
1.4. Inclusió de la plataforma tecnològica per l'atenció per videotrucada enlloc que l'hagi de proporcionar l'Ajuntament	fins a 2 punts	Posar SI o NO	SI/NO	-
1.5. Inclusió de la plataforma tecnològica whatsapp i telegram	fins a 2 punts	Posar SI o NO	SI/NO	-
1.6. Inclusió en l'oferta d'un agent virtual o xatbot, que utilitzi intel·ligència artificial, processament de llenguatge natural, aprenentatge automàtic i tecnologies relacionades amb la comprensió de textos i traduccions automàtiques.	fins a 2 punts	Posar SI o NO	SI/NO	-
1.7. Atenció en altres idiomes	fins a 2 punts	Posar àrab marroquí (dàrija) i/o àrab alcorànic (àrab clàssic) i/o francès i/o anglès	Indicar idioma addicional si s'ofereix	-



NOTA IMPORTANT:

Caldrà annexar a aquesta proposta, la justificació, acreditació i dades tècniques de totes les millores indicades a valorar de forma automàtica. Aquestes no han d'haver ser indicades al sobre B sinó serà motiu d'exclusió.

Cal tenir en compte que l'oferta és una despesa estimada en funció del preu unitari i el nombre de serveis realitzats anuals que no podrà ser superior al pressupost base de licitació.

I per tal que consti, signo aquesta oferta.

Signatura digital

Signat electrònicament
Jaume Renyer Alimbau
26/04/2023



ANNEX IV RÈGIM D'INCOMPLIMENTS I PENALITZACIONS ESPECÍFIQUES

S'estableix el següent règim genèric de penalitzacions, sens perjudici de les específiques que puguin estar previstes en el plec de clàusules tècniques:

A) Tipificació d'incompliments

Els incompliments en què pot incórrer l'adjudicatari en la prestació dels treballs es qualificaran com a lleus, greus i molt greus, segons el quadre següent:

1.- Incompliments lleus:

- a) L'omissió del deure de comunicar situacions contràries a la correcta prestació del treball contractat.
- b) La falta de respecte als treballadors o autoritats municipals.
- c) En general, tot incompliment de les obligacions que deriven del plec tècnic i no recollit en els apartats següents, sempre que el perjudici ocasionat pugui conceptuar-se com a lleu.

2.- Incompliments greus:

- a) La manca dels elements de seguretat necessaris per a la prestació del treball encarregat.
- b) L'incompliment dels terminis parcials, establerts per a la realització dels treballs.
- c) La modificació del servei, sense causa justificada i sense notificació prèvia.
- d) Incompliment dels acords o decisions de l'Ajuntament, sobre variació de detall que no impliquin major despesa per a l'adjudicatari.
- e) La realització de tres incompliments lleus.
- f) La falsedat de la informació que faciliti a l'Ajuntament.
- g) La insuficiència de personal i/o qualificació professional inferior a l'ofert.
- h) La inexistència de mitjans tècnics o personals especificats a l'oferta, o la manca d'operativitat d'aquests.
- i) Qualsevol altre incompliment del contracte que causi un perjudici greu al servei.



3.- Incompliments molt greus:

- a) La desobediència reiterada a les ordres escrites de l'Ajuntament, relatives a la prestació del servei. Per reiteració s'entendrà l'incompliment de tres o més ordres.
- b) L'incompliment de les obligacions laborals, de Seguretat Social i de seguretat i salut en el treball del personal adscrit al servei.
- c) Paralització o interrupcions no justificades en la prestació del servei.
- d) Fraus en la forma de realitzar el servei.
- e) La realització de tres incompliments greus.
- f) La persistència en la manca de mitjans personals o materials per a la prestació del servei.
- g) Qualsevol altre incompliment del contracte que causi un perjudici molt greu al servei.

B) Quantificació de les penalitats

Els incompliments es penalitzaran, excepte per aquelles que tenen una penalitat específica, de la manera següent:

- Els lleus, amb import de 30,00 euros fins a 300,00 euros.
- Els greus, amb import de 300,01 euros fins a 1000,01 euros.
- Els molt greus, amb import de 1000,01 euros fins a 3000,00 euros, sens perjudici d'acordar també la resolució del contracte.

L'Ajuntament determinarà la penalitat adequada per a cada tipus d'incompliment, les quals es graduaran d'acord amb els següents criteris:

- a) Intencionalitat.
- b) La pertorbació que pugui produir en el normal funcionament de l'Administració i en general a l'interès públic.
- c) La reincidència en la comissió d'incompliments.
- d) La negligència, o actitud culposa de l'adjudicatari.

C) Expedient previ

Les penalitats s'imposaran, prèvia la instrucció del corresponent expedient, amb audiència a l'interessat.

L'expedient, s'incoarà a proposta dels Serveis Municipals per pròpia iniciativa o per denúncies rebudes. En l'esmentat expedient es donarà audiència a l'adjudicatari, es



practicarà la informació i prova necessària per la justificació dels fets i s'observaran les garanties jurídiques administratives prescrites per la normativa de Procediment Administratiu i la resta de disposicions aplicables.

D) Penalitats

Totes les penalitats se satisfaran deduint-les de les factures, o sobre la garantia definitiva, en el seu cas.

Penalitats específiques

Les contemplades al plec de clàusules tècniques, annexat en un document a part.

Signat electrònicament
Jaume Renyer Alimbau
26/04/2023



ANNEX V MESA DE CONTRACTACIÓ

La Mesa estarà formada pels següents membres:

Presidenta:

- Sra. Maria Luz Caballero Gabàs, Regidora Delegada de l'Àrea d'Hisenda, per delegació del Molt Il·ltre. Sr. Alcalde com a President de la Corporació, d'acord amb el Decret número 2019011377, de 5 de juliol de 2019, modificat pel Decret núm. 2019018080 de 28 de novembre de 2019.

Vocals:

- Sr. Jaume Renyer Alimbau, Secretari General de l'Ajuntament.
- Sr. Josep Alberich Forns, Cap de Servei d'Assessoria Jurídica.
- Sr. Baldomero Rovira López, Interventor de l'Ajuntament.
- Sr. Josep Jaume Mateu Bea, Viceinterventor.
- Sr. Jordi Voltas Francisco, Cap del Servei d'Aprovisionaments, Contractació i Patrimoni.
- Sra. Noèlia Llop Martí, Tècnica d'Administració General, adscrita al Servei d'Aprovisionaments, Contractació i Patrimoni.

Secretari:

- Sr. Jordi Voltas Francisco, Cap del Servei d'Aprovisionaments, Contractació i Patrimoni.

SUPLENTS:

En casos de vacant, absència, malaltia o qualsevol altra causa legal que impedeixi l'assistència dels titulars, els membres titulars seran substituïts:

President:

- Pel Sr. Carles Prats Alonso, Regidor Delegat de l'Àrea d'Empresa i Ocupació.

Vocals:

- Per la Sra. Núria Puig Masanés, responsable de Coordinació Jurídica d'Empreses Municipals i Defensa Jurídica.
- Pel Sr. Marc Sabaté Mercadé, Tècnic d'Administració General, adscrit al Serveis Adjunts de la Secretaria General.
- Per la Sra. Rosa Ferré Amador, Coordinadora de la defensa jurídica de la Corporació.



- Per la Sra. Elena Manuel Abelló, Tècnica Superior d'Intervenció.
- Pel Sr. Eduard Grandío Pallerols, Tècnic d'Administració General, adscrit al Servei d'Aprovisionaments, Contractació i Patrimoni.
- Pel Sr. Marc Sabaté Gacén, Tècnic d'Administració General, adscrit al Servei d'Aprovisionaments, Contractació i Patrimoni.

Secretària:

- Per la Sra. Noèlia Llop Martí, Tècnica d'Administració General, adscrita al Servei d'Aprovisionaments, Contractació i Patrimoni.

Tots els membres de la Mesa tindran veu i vot, a excepció del Secretari que només tindrà veu.

A les reunions de la Mesa es podran incorporar els funcionaris o assessors especialitzats que resultin convenients, segons la naturalesa dels assumptes a tractar, amb veu però sense vot.



ANNEX VI REGLES ESPECIALS RESPECTE DEL PERSONAL DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

1. Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, acreditant els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'Administració del compliment d'aquells requisits.

L'empresa contractista procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment a l'Administració.

2. En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos 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 la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.

3. L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desempenyades respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.

4. L'empresa contractista estarà obligada a executar el contracte en les seves pròpies dependències o instal·lacions, llevat que, excepcionalment, sigui autoritzada a prestar els seus serveis en les dependències administratives. En aquest cas, el personal de l'empresa contractista ocuparà espais de treball diferenciats del que ocupin els empleats públics. Correspon també a l'empresa contractista vetllar pel compliment d'aquesta obligació. En l'expedient haurà de fer-se constar motivadament la necessitat que, per a l'execució del contracte, els serveis es prestin en les dependències administratives.

5. L'empresa contractista haurà de designar, al menys, un coordinador tècnic o responsable integrat en la seva pròpia plantilla, que tindrà entre les seves obligacions les següents:

Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant l'Administració, canalitzant, d'una banda, la comunicació entre aquella i el personal integrat de l'equip de treball adscrit al contracte i, d'una altra banda, de l'Administració, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.



Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.

Supervisar el correcte compliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que té encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.

Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, havent de coordinar-se adequadament l'empresa contractista com l'Administració contractant, per no alterar el bon funcionament del servei.

Informar a l'Administració sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

Signat electrònicament
Jaume Renyer Alimbau
26/04/2023



ANNEX VII OBLIGACIONS CONTRACTUALS ESSENCIALS

Incompliment de la normativa protecció de dades personals, ciberseguretat, drets de propietat intel·lectual, del deure del secret, confidencialitat de la informació o sistemes accedit i compliment dels compromisos de nivell de servei (SLA) indispensables i els contemplats en els de condicions especials d'execució.

Signat electrònicament
Jaume Renyer Alimbau
26/04/2023



ANNEX VIII PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI D'ATENCIÓ MULTICANAL 010

En un document annex al present plec.

Signat electrònicament
Jaume Renyer Alimbau
26/04/2023