

UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

**CONTRACTE RELATIU AL
SUBMINISTRAMENT D'UN PROGRAMARI DE CALL CENTER I DELS
SERVEIS ASSOCIATS**

EXPEDIENT HSE00007/2023

A Barcelona, a data de la darrera signatura.

REUNITS

D'una part, el senyor, major d'edat, amb DNI núm. i domicili a efectes d'aquest contracte a Barcelona, a l'Avinguda Tibidabo, núm. 39-43.

I, de l'altra,, major d'edat, amb Passaport i domicili a efectes d'aquest contracte a Passeig de la Habana, Planta 15, 28036 Madrid.

INTERVENEN

El primer, en nom i representació de la Universitat Oberta de Catalunya (en endavant, "**UOC**"), domiciliada a Barcelona a l'Avinguda Tibidabo, núm. 39, CIF G-60667813, inscrita en el Registre de amb el número 842. El Sr.....actua en la seva condició de Director de la UOC, d'acord amb els poders atorgats pel Notari de Sr. segons escriptura pública de cessament i nomenament del Director i Gerent de la UOC i revocació de poders, el dia .. de de, amb el número del seu protocol.

El segon, en nom i representació de la companyia mercantil TELECONTACT S.L, ("la contractista"), domiciliada a, amb el NIF número , inscrita en el Registre de en data .. de de en el Tom, foli, full .., inscripció Actua en qualitat d'apoderat segons resulta de l'escriptura atorgada davant el Notari de Madrid, Sr. Carlos de Prada Guaita, en data .. de ... de i amb número Indicar del seu protocol

EXPOSEN

- I. Que la UOC és una universitat constituïda sota la forma jurídica de fundació, mitjançant l'escriptura pública autoritzada en data .. d'..... de .. per la Notària de, Sra., i es regeix per la Llei 3/1995, de 6 d'abril, de reconeixement de la Universitat Oberta de Catalunya.
- II. Que, d'acord amb els seus Estatuts, l'objecte fonamental de la UOC és l'educació superior mitjançant la realització de funcions diverses i la recerca en l'àmbit de les metodologies i tècniques aplicades a l'ensenyament no presencial.
- III. Que la UOC, en compliment de la finalitat per la qual va ser constituïda, va convocar un procediment de contractació pública dels previstos a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic ("**LCSP**"), per a l'adjudicació del contracte de referència ("**el Contracte**"), d'acord amb les especificacions que es detallen en el Plec de Clàusules Particulars ("**PCP**"), en el Plec de Prescripcions Tècniques ("**PPT**") i, en el seu cas, en la resta de documentació contractual, publicant-se el corresponent anunci de convocatòria a la Plataforma de Contractació i al Perfil del Contractant de la UOC en data 27 de juny de 2023.
- IV. Que, un cop finalitzat el termini de presentació d'ofertes i una vegada valorades les mateixes, la contractista fou proposada com adjudicatària del Contracte, a quins efectes se la requerí perquè aportés la documentació necessària per a l'adjudicació, segons allò disposat al PCP i a la LCSP.

- V. Que, havent aportat la contractista la documentació requerida segons allò disposat al PCP i a la LCSP en el termini conferit a aquests efectes, l'Òrgan de Contractació de la UOC competent ha resolt, per mitjà de resolució de data 8 de novembre de 2023, adjudicar el Contracte al seu favor.
- VI. Que la contractista ha acreditat davant la UOC la seva capacitat, aptitud i solvència per a la celebració del present Contracte. Així mateix, ha constituït la garantia definitiva exigida en el PCP que regeix la present contractació, la qual ha quedat a disposició de la UOC als efectes previstos en aquest Contracte.
- VII. Que ambdues parts procedeixen a la formalització del Contracte, el qual queda subjecte a les següents

CLÀUSULES

1. OBJECTE

- 1.1. L'objecte del Contracte és el "Subministrament d'un programari de Call Center i dels serveis associats".
- 1.2. El Contracte s'executarà amb subjecció a la següent documentació:
- El PCP, que s'annexa com annex núm. 1.
 - El PPT i la resta de documentació que regeix la contractació, que s'annexa com annex núm. 2.
 - L'oferta presentada per la contractista, de la qual se n'adjunta còpia com annex núm. 3.
 - La Garantia Definitiva.
 - El Pla de Prevenció de Riscos Laborals que la contractista ha presentat.
 - Si s'escau, pòlisses de responsabilitat civil formalitzades per la contractista i requerides per a executar el contracte segons el PCP.
- 1.3. De la documentació que s'acaba d'indicar com a definitiva de l'objecte d'aquest Contracte, ambdues parts manifesten posseir-ne còpia exacta, formant part integrant del Contracte.
- 1.4. En cas de discordança o contradicció entre el contingut dels documents contractuals, s'estarà a allò disposat a l'article 35.2 de la LCSP i a la clàusula 2.9 del PCP.

2. PREU DEL CONTRACTE

- 2.1. Els imports a abonar a la contractista en el marc del Contracte dependran de l'oferta presentada per la contractista i de tot allò previst en la clàusula 6 del PCP.
- 2.2. El preu que regirà aquest Contracte és:

169.080,00 euros, IVA exclòs, 204.586,80 euros, IVA inclòs, per al Programari Call Center, com pressupost màxim a esgotar en funció de les necessitats de la UOC i del següent preu unitari ofert per la contractista:

PROGRAMARI CALL CENTER

CONCEPTE	Preu Unitari Ofertat (sense IVA)	IVA (21%)	Preu Unitari Ofertat (amb IVA)
Llicència AWS	37 €	7,77 €	44,77 €
Llicència Assessor	90 €	18,90 €	108,90 €
Llicència Administrador	81 €	17,01 €	98,01 €
Llicència Supervisor	81 €	17,01 €	98,01 €

152.760,00 euros, IVA exclòs, 184.839,60 euros, IVA inclòs, per al Servei d'ús de les comunicacions (consums trucades IP), com pressupost màxim a esgotar en funció de les necessitats de la UOC i del següent preu unitari ofert per la contractista:

Servei d'ús de les comunicacions (consums trucades IP).

País	Tipus trucada	Preu Unitari Ofertat (sense IVA)	IVA (21%)	Preu Unitari Ofertat (amb IVA)
ANDORRA	Fixe	0,032 €	0,01 €	0,039 €
ARGENTINA	Fixe	0,055 €	0,01 €	0,067 €
ÀUSTRIA	Fixe	0,024 €	0,01 €	0,029 €
BÈLGICA	Fixe	0,040 €	0,01 €	0,048 €
BOLÍVIA	Fixe	0,152 €	0,03 €	0,184 €
	Mòbil	0,258 €	0,05 €	0,312 €
BRASIL	Fixe	0,035 €	0,01 €	0,042 €
XILE	Fixe	0,036 €	0,01 €	0,044 €
	Mòbil	0,296 €	0,06 €	0,358 €
XINA	Fixe	0,183 €	0,04 €	0,221 €
COLÒMBIA	Fixe	0,049 €	0,01 €	0,059 €
	Mòbil	0,133 €	0,03 €	0,161 €
COSTA RICA	Fixe	0,019 €	0,00 €	0,023 €
REPÚBLICA TXECA	Fixe	0,034 €	0,01 €	0,041 €
DINAMARCA	Fixe	0,014 €	0,00 €	0,017 €
DOMINICANA	Fixe	0,29 €	0,06 €	0,363 €
	Mòbil	0,29 €	0,06 €	0,363 €
L' EQUADOR	Fixe	0,125 €	0,03 €	0,16 €
	Mòbil	0,25 €	0,05 €	0,31 €

EL SALVADOR	Fixe	0,270 €	0,06 €	0,327 €
	Mòbil	0,270 €	0,06 €	0,327 €
FINLÀNDIA	Fixe	0,063 €	0,01 €	0,076 €
FRANÇA	Fixe	0,010 €	0,00 €	0,012 €
ALEMANYA	Fixe	0,018 €	0,00 €	0,022 €
GRÈCIA	Fixe	0,014 €	0,00 €	0,017 €
GUATEMALA	Fixe	0,29 €	0,06 €	0,363 €
HONDURES	Fixe	0,217 €	0,05 €	0,263 €
	Mòbil	0,185 €	0,04 €	0,224 €
HUNGRIA	Fixe	0,013 €	0,00 €	0,016 €
ISLÀNDIA	Fixe	0,028 €	0,01 €	0,034 €
	Mòbil	0,045 €	0,01 €	0,06 €
IRLANDA	Fixe	0,014 €	0,00 €	0,017 €
ITÀLIA	Fixe	0,017 €	0,00 €	0,021 €
LUXEMBURG	Fixe	0,022 €	0,00 €	0,027 €
MALTA	Fixe	0,022 €	0,00 €	0,027 €
MÈXIC	Fixe	0,070 €	0,01 €	0,085 €
MARROC	Fixe	0,173 €	0,04 €	0,209 €
	Mòbil	0,50 €	0,11 €	0,65 €
HOLANDA	Fixe	0,016 €	0,00 €	0,019 €
	Mòbil	0,064 €	0,01 €	0,077 €
NICARAGUA	Fixe	0,189 €	0,04 €	0,229 €
	Mòbil	0,29 €	0,06 €	0,363 €
NORUEGA	Fixe	0,018 €	0,00 €	0,022 €
EEUU	Mòbil	0,014 €	0,00 €	0,017 €
PANAMÀ	Fixe	0,059 €	0,01 €	0,071 €
	Mòbil	0,183 €	0,04 €	0,221 €
PARAGUAI	Fixe	0,29 €	0,06 €	0,363 €
	Mòbil	0,167 €	0,04 €	0,202 €
PERÚ	Fixe	0,023 €	0,00 €	0,028 €
	Mòbil	0,11 €	0,03 €	0,146 €
POLÒNIA	Fixe	0,015 €	0,00 €	0,018 €
PORTUGAL	Fixe	0,024 €	0,01 €	0,029 €
ESLOVÈNIA	Fixe	0,024 €	0,01 €	0,029 €
	Mòbil	0,135 €	0,03 €	0,163 €
ESPANYA	Fixe	0,009 €	0,00 €	0,011 €
	Mòbil	0,027 €	0,01 €	0,033 €
SUÈCIA	Fixe	0,011 €	0,00 €	0,013 €
SUÏSSA	Fixe	0,030 €	0,06 €	0,036 €
	Mòbil	0,900 €	0,19 €	1,089 €
REGNE UNIT	Fixe	0,012 €	0,00 €	0,015 €
L' URUGUAY	Fixe	0,080 €	0,02 €	0,097 €
VENEÇUELA	Fixe	0,30 €	0,01 €	0,077 €
	Mòbil	0,30 €	0,06 €	0,363 €

Per últim 23.000,00 euros, IVA exclòs, 27.830,00 euros, IVA inclòs, per al Manteniment, actualització i administració tècnica del programari (Mant. Correctiu, perfectiu i evolutiu), com pressupost màxim a esgotar en funció de les necessitats de la UOC i del següent preu unitari ofert per la contractista:

Manteniment, actualització i administració tècnica del programari (Mant. Correctiu, perfectiu i evolutiu)

CONCEPTE	Preu Unitari Ofertat (sense IVA)	IVA (21%)	Preu Unitari Ofertat (amb IVA)
Perfil Analista – Programador	68 €	14,28 €	82,28 €
Perfil Programador	68 €	14,28 €	82,28 €

3. TERMINI CONTRACTUAL

- 3.1. El Contracte tindrà la durada prevista a la clàusula 7 del PCP, segons es concreta a l'Apartat F del Quadre de característiques. La durada serà d'un (1) any, a comptar des del 15 de desembre de 2023.
- 3.2. El Contracte es podrà prorrogar si així s'ha previst a l'Apartat F del Quadre de característiques, amb les condicions previstes a la clàusula 7 del PCP.

4. RESPONSABILITAT I RÈGIM APLICABLE EN L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

- 4.1 El present Contracte serà executat sota la responsabilitat de la contractista, de conformitat i amb plena subjecció a les clàusules previstes al present Contracte i d'acord amb les previsions del PCP, del PPT, de la resta documentació que, en el seu cas, regí la contractació i de la proposició presentada per la contractista en el marc del procediment d'adjudicació del present Contracte.
- 4.2 Entre d'altres, es regulen en el PCP i PPT aplicable al Contracte: (i) els supòsits i efectes del règim de modificació contractual; (ii) els supòsits en què procedeix la resolució del Contracte; (iii) les condicions de pagament; (iv) les condicions de recepció, entrega o admissió de les prestacions objecte del Contracte; (v) les condicions relatives a la confidencialitat imposada a la contractista; (vi) el règim d'infraccions i penalitats; i (vii) les obligacions relatives al compliment, durant tot el període d'execució del Contracte, de les normes i condicions fixades en el conveni col·lectiu d'aplicació.
- 4.3 En tot allò no previst en el PCP, PTP, en el seu cas, restant documentació contractual, en l'oferta o en aquest Contracte, resulta d'aplicació el Dret privat, sens perjudici que li siguin aplicables les normes a què fa referència l'article 319 de la LCSP respecte de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral; les condicions especials d'execució; els supòsits de modificació del Contracte; la cessió i subcontractació; les condicions de pagament; la causa de resolució del Contracte referida a la impossibilitat d'executar la prestació en els termes inicialment pactats quan no sigui possible modificar el present Contracte d'acord amb allò disposat als articles 204 i 205 de la LCSP; i, finalment, la causa de resolució del Contracte prevista en la lletra i) del article 211 de la LCSP.

5. GARANTIA

- 5.1 Forma part integrant del Contracte la garantia constituïda per la contractista d'acord amb el PCP del present procediment, quedant l'original en poder d'aquesta Fundació.
- 5.2 La garantia definitiva sempre haurà de guardar la relació percentual amb l'import del Contracte o pressupost bàsic de licitació, en funció del cas. En aquest sentit, si per qualsevol motiu variés alguna de les precitades bases, la contractista vindrà obligada a reajustar la garantia constituïda en l'import necessari per a que se segueixi mantenint la proporció fixada al PCP.
- 5.3 Aquesta garantia ha de servir per a assegurar l'execució correcta del Contracte i cobrir els conceptes previstos a l'article 110 de la LCSP. En concret, aquesta garantia ha de servir per a assegurar l'execució correcta d'aquest Contracte i cobrir —a títol enunciatiu i no limitador— les despeses causades a la UOC per qualsevol demora imputable a la contractista, el rescabament per possibles danys i perjudicis irrogats a la UOC pel compliment parcial o deficient del Contracte, la resolució culpable del Contracte per part del contractista o les penalitats que siguin imposades per la UOC a la contractista per incórrer en les faltes previstes en aquest PCP.
- 5.4 En qualsevol dels supòsits previstos en l'apartat anterior, la UOC podrà executar lliurement i parcial o totalment la garantia constituïda, disposant, en conseqüència, de les quantitats a què ascendeixi la necessitat de rescabament, sanció, etc. Tot això, sense perjudici de les accions, reclamacions o recursos que la contractista cregui convenient impulsar, els quals malgrat tot, no suspendran, en cap cas, la lliure disponibilitat de la garantia per la UOC.
- 5.5 La devolució o cancel·lació de la garantia definitiva es realitzarà, una vegada produït el venciment del termini de garantia que s'indica al PCP i acomplert satisfactòriament el Contracte, o resolt aquest per causes no imputables a la contractista.

6. JURISDICCIO COMPETENT

- 6.1 La jurisdicció competent per conèixer de les controvèrsies vinculades al present Contracte serà la civil d'acord amb allò que es preveu en l'article 27.2 de la LCSP, llevat de les qüestions relacionades amb les modificacions contractuals, quin coneixement correspondrà a la jurisdicció contenciosa-administrativa quan la impugnació de dites modificacions es fonamenti en l'incompliment d'allò establert als articles 204 i 205 de la LCSP per entendre que dites modificacions haurien d'haver comportat una nova adjudicació.
- 6.2 Les parts se sotmeten expressament a la jurisdicció i competència dels jutjats i tribunals de la ciutat de Barcelona, amb renúncia expressa a qualsevol altre fur que els pugui correspondre.

I, perquè així consti, es signa per duplicat el present document, en el lloc que figura en el seu encapçalament.

Per part de la UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA Per part de la contractista,
TELECONTACT S.L

Sr.

Sr.