



CODI DE VERIFICACIÓ	6M4J2S4Z5K1P6Q310KAY		
PROCEDIMENT	V230 Contractacions de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/65177/2022	DOCUMENT NÚM.	653797/2024
ÀREA	Seguretat i Govern Intern		
UNITAT	Contractació		

PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL CONTRACTE SERVEI D'ATENCIÓ A L'USUARI A L'ÀMBIT TIC A LES DEPENDÈNCIES DE L'AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET

NUMERO EXPEDIENT (*)		CONTRACTACIÓ (*)		AUPAC (*)		
		AS-19/2024		AJT/65177/2022		
DESCRIPCIÓ DEL CONTRACTE (*)		CONTRACTE SERVEI D'ATENCIÓ A L'USUARI A L'ÀMBIT TIC A LES DEPENDÈNCIES DE L'AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET				
TRAMITACIÓ		ORDINÀRIA				
PROCEDIMENT		PROCEDIMENT OBERT SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA				
IMPORT PRESSUPOST	2.688.971,03 € (IVA exclòs) 3.253.654,96 € (IVA inclòs)	TIIFICACIÓ CONTRACTE	Mixt (Servei - Subministrament)	CODI CPV	50324000-2 Serveis d'assistència a ordenadors personals 72268000-1 Serveis de subministrament de software 72263000-6 Serveis de implementació de software	
ORGAN DESTINATARI(*)		Servei: INFORMÀTICA I TIC				

(*) Aquestes dades han de constar a cadascuna de les factures presentades per l'adjudicatari. Podeu consultar les instruccions per facturar electrònicament a <https://seuelectronica.l-h.cat/facturaelectronica>



Clàusula 1. Objecte i règim jurídic del contracte

1.1 Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte, de conformitat amb el punt 1 del Plec de prescripcions tècniques (en endavant PPT) d'aquesta contractació, és el Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU) a l'àmbit TIC a les dependències de l'Ajuntament de L'Hospitalet (en endavant AJL'H), el subministrament de llicències i configuració de la plataforma del tiqueting i del contact center del CAU amb les característiques tècniques indicades al punt 2 del PPT:

L'empresa adjudicatària haurà de prestar els següents serveis:

- Servei de suport a l'usuari.
- Servei de provisions.
- Servei de suport a sistemes.
- Servei de trasllat d'equipament.
- Servei de suport a les instal·lacions TIC.
- Servei de tiqueting.
- Servei de contact center.

La definició del model de funcionament comú d'aquests serveis i les característiques tècniques particular d'aquests es defineixen al punt 2 del PPT.

1.2. Divisió en lots

Als efectes del que disposa l'article 99.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant LCSP), es fa constar la no divisió en lots de l'objecte del present contracte perquè, per la naturalesa de les prestacions, no és possible una realització i aprofitament individual i funcional de les mateixes que permeti la seva adequada execució de forma independent.

A l'informe justificatiu del present contracte, s'indica el següent:

"En el context de l'administració pública i dins de l'àmbit de la contractació de serveis TIC, la decisió de no dividir en lots els serveis de suport a l'usuari, servei de tiqueting, servei de contact center, i servei de suport a les instal·lacions TIC, incloent el cablejat i la posta a punt dels punts de xarxa i armaris de comunicacions, es basa en diversos factors clau que busquen maximitzar l'eficàcia i la qualitat de l'atenció i suport oferts als usuaris finals. A continuació, es detallen els raonaments principals d'aquesta decisió estratègica:

- *Sinergia entre Serveis i el Servei Principal d'Atenció a l'Usuari*

Els serveis de suport a les instal·lacions TIC, tiqueting i contact center són complementaris i intrínsecament lligats al servei principal d'atenció a l'usuari. La integració d'aquests serveis afavoreix la creació d'una experiència d'usuari cohesiva i eficient, on les solucions a les incidències i les respostes a les consultes poden gestionar-se de manera més àgil i coordinada. Aquesta interconnexió facilita una major comprensió de les necessitats dels usuaris, permetent una resposta més ràpida i adequada a les seves demandes.

- *Implicació i Compromís amb la Qualitat del Servei*

Unificar la gestió d'aquests serveis sota un únic contracte incrementa el nivell de compromís i dedicació del proveïdor amb els objectius de qualitat i satisfacció dels usuaris. Això promou una millor alineació amb les expectatives i necessitats del servei d'atenció a l'usuari, garantint un alt nivell de qualitat i coherència en tots els aspectes del servei.

- *Coherència i Uniformitat en l'Experiència d'Usuari*



La gestió conjunta dels serveis assegura que tots els components del suport TIC siguin coherents i estiguin alineats amb els estàndards de qualitat i eficiència requerits pel servei principal d'atenció a l'usuari. Això evita possibles discrepàncies en l'experiència d'usuari que podrien sorgir de la gestió fragmentada dels serveis, assegurant una experiència uniforme i de qualitat en tot el procés d'atenció i suport.

- *Optimització de Recursos TIC*

La no divisió en lots permet una gestió més eficaç i integrada dels recursos TIC, des del cablejat i la infraestructura de xarxa fins al suport directe als usuaris. Aquest enfocament unificat facilita la detecció i solució de problemes de manera més eficient, optimitzant l'ús dels recursos tecnològics i millorant la qualitat general del servei.

En conclusió, la decisió de gestionar aquests serveis de manera integrada s'orienta a millorar la qualitat i l'eficiència de l'atenció als usuaris, potenciant la sinergia entre els diferents components del suport TIC i assegurant una major coherència i satisfacció en l'experiència d'usuari. Aquest enfocament reflecteix el compromís de l'administració pública amb la prestació d'un servei eficaç, professional i de qualitat, alineat amb els principis de responsabilitat i excel·lència en la gestió dels serveis públics.

En conseqüència, es pot concloure que la prestació no pot ser executada de forma independent sense comprometre la correcta execució dels treballs i una adequada assignació dels recursos públics en proporció a la finalitat requerida i no és possible subdividir el servei en lots”.

1.3. Codi CPV

Els serveis objecte d'aquest contracte corresponen al Vocabulari Comú de Contractes Públics CPV:

CPV 50324000-2 Serveis d'assistència a ordinadors personals

CPV 72268000-1 Serveis de subministrament de software

CPV 72263000-6 Serveis d'implementació de software

1.4. Naturalesa i règim jurídic

El present contracte conté prestacions pròpies d'un contracte de serveis i subministrament, les quals es troben directament vinculades entre si i mantenen relacions de complementarietat que exigeixen el seu tractament com a una unitat funcional i, de conformitat amb l'article 18 de la LCSP, es qualifica de MIXT. El règim jurídic de la preparació i adjudicació d'aquest contracte es regirà per les normes del contracte de serveis perquè aquesta és la prestació principal.

Aquest contracte té caràcter administratiu i es regeix per:

- El present Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP).
- El Plec de Prescripcions Tècniques (PPT).
- La Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP).
- Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública.
- Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el reglament de la Llei de contractes de les administracions públiques, en tot allò que no sigui contrari al que es preveu a l'esmentada LCSP.
- 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.



- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), 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.
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Condicions generals, aprovades per l'Ajuntament de l'Hospitalet, que regulen les relacions de l'Ajuntament amb tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal, per tal d'habilitar els adjudicataris dels contractes administratius o contractes privats subscrits amb l'Ajuntament o les contraparts dels convenis i altres acords amb efectes jurídics, perquè puguin tractar per compte de l'Ajuntament, les dades de caràcter personal, de conformitat amb el RGPD.
- El Plec de Clàusules Administratives Generals de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat en allò que no contradigui la normativa esmentada.

Supletòriament s'apliquen les restants normes de dret administratiu i, en el seu defecte, les normes de dret privat.

Clàusula 2. Pressupost base de licitació

El pressupost base de licitació, formulat en termes de preus unitaris i que determina el límit màxim de despesa al qual es compromet l'Ajuntament, és el de **3.253.654,96 euros, IVA inclòs**, amb el desglossament següent: **2.688.971,03 euros**, pressupost net i **564.683,93 euros** en concepte d'impost sobre el valor afegit al tipus del 21 %.

La quantia d'aquest pressupost es determina en funció del número d'unitats a subministrar i dels corresponents preus unitaris:

Concepte	Nº de recursos durant el contracte (3 anys)	Referència de mesura dels recursos	Pressupost unitari per recurs (IVA exclòs)	Pressupost del contracte (IVA exclòs)	
Responsable del servei	5.400	Nº d'Hores de mà d'obra directa	59,77 €	322.758,00 €	
Gestor de problemes	5.400		31,88 €	172.152,00 €	
Coordinador	10.800		35,86 €	387.288,00 €	
Tècnic suport	48.600		25,01 €	1.215.486,00 €	
Servei de suport a les instal·lacions TIC	3.000		35,00 €	105.000,00 €	
Servei de suport a sistemes	1.800		50,05 €	90.090,00 €	
Servei de provisions de llocs de treball	2.700	Nº d'instal·lacions de llocs de treball	31,25 €	84.375,00 €	
Material pel servei de suport instal·lacions TIC				32.718,66 €	(1)
Reparació externa d'equipament fora de garantia	150		100,00 €	15.000,00 €	(2)
Servei de trasllat d'equipament	2.190	Nº de trasllats	22,88 €	50.107,20 €	
Jira Project Manager o perfil equivalent	44	Nº d'Hores de servei	72,10 €	3.172,40 €	
Jira Atlassian Trainer o perfil equivalent	48		72,10 €	3.460,80 €	
Jira Atlassian Consultant o perfil equivalent	152		72,10 €	10.959,20 €	
Jira Atlassian Expert o perfil equivalent	288		61,80 €	17.798,40 €	
Atlassian Solutions Technician o perfil equivalent	40		46,35 €	1.854,00 €	
Atlassian Solutions Expert o perfil equivalent	40		61,80 €	2.472,00 €	
Atlassian Solutions Consultant o perfil equivalent	40		72,10 €	2.884,00 €	
Jira Service Management premium amb inside o llicència equivalent	150	Nº de quotes	562,50 €	84.375,00 €	
Confluence Standard o llicència equivalent	150		76,25 €	11.437,50 €	
Atlassian Access o llicència equivalent	150		50,00 €	7.500,00 €	
Azure AD Importer for JSM o llicència equivalent	150		12,50 €	1.875,00 €	
Servei de posada en marxa i configuració del Contact Center	1	Nº de serveis	9.415,71 €	9.415,71 €	
Llicència d'agent	396	Nº de quotes	91,02 €	36.043,92 €	
Llicència d'administrador	36		91,02 €	3.276,72 €	
Llicència de supervisor	72		91,02 €	6.553,44 €	
Private SIP Trunk - Inbound	36		151,64 €	5.459,04 €	
Private SIP Trunk - Outbound	36		151,64 €	5.459,04 €	
Total Pressupost (IVA exclòs)				2.688.971,03 €	
IVA (21%)				564.683,93 €	
Total Pressupost (IVA inclòs)				3.253.654,96 €	



(1) El detall del càlcul del pressupost del "Material pel servei de suport instal·lacions TIC" és el següent:

Material	Quantitat prevista anual 2025	Quantitat prevista anual 2026	Quantitat prevista anual 2027	Quantitat prevista anual 2028	Tipus d'unitats	Pressupost unitari (IVA exclòs)	Pressupost TOTAL contracte (IVA exclòs)
Aire comprimit (spray de 400 ml)	30	40	40	10	Envàs	8,49 €	1.018,80 €
Ancoratge autoadhesiu per brida	30	40	40	10	Ancoratge	0,12 €	14,40 €
Base 4 Presses Schuko Sense Cable	30	40	40	10	Base	16,80 €	2.016,00 €
Base 6 Presses Schuko Sense Cable	30	40	40	10	Base	21,60 €	2.592,00 €
Brida amb banderola per identificació	30	40	40	10	Brida	0,33 €	39,60 €
Cable de 4 parells trenats UTP Cat. 6A LSZH (preu per metre)	151	200	200	49	Metre	0,96 €	576,00 €
Caixa de superfície de 4 elements CIMA o similar	6	8	8	2	Caixa	45,60 €	1.094,40 €
Caixa de superfície de 6 elements CIMA o similar	6	8	8	2	Caixa	60,00 €	1.440,00 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 110x60 amb separador	6	8	8	2	Metre	30,00 €	720,00 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 20x50 amb separador	3	4	4	1	Metre	7,44 €	89,28 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 40x60 amb separador	3	4	4	1	Metre	14,41 €	172,92 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 40x90 amb separador	6	8	8	2	Metre	19,20 €	460,80 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 60x110 amb separador	6	8	8	2	Metre	26,40 €	633,60 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 60x190 amb separador	6	8	8	2	Metre	49,20 €	1.180,80 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 60x90 amb separador	6	8	8	2	Metre	25,20 €	604,80 €
Clavilla Schuko 10/16A 250V 6428 amb sistema terra francès	6	8	8	2	Clavilla	6,00 €	144,00 €
Clavilla Schuko Salida Lateral 6566 amb sistema terra francès	6	8	8	2	Clavilla	7,20 €	172,80 €
Columna de 2,15M	5	6	6	1	Columna	646,88 €	11.643,84 €
Llanterna Pro-Patchlight	2	2	2	0	Llanterna	78,45 €	470,70 €
Mànega elèctrica 3x2,5 mm afumex (preu per metre)	151	200	200	49	Metre	2,40 €	1.440,00 €
Tirantet Cat. 6 UTP 0,60 m PatchSee	6	8	8	2	Tirantet	8,41 €	201,84 €
Tirantet Cat. 6 UTP 1,20 m PatchSee	15	20	20	5	Tirantet	9,60 €	576,00 €
Tirantet Cat. 6 UTP 1,50 m PatchSee	15	20	20	5	Tirantet	10,81 €	648,60 €
Tirantet Cat. 6 UTP 2,10 m PatchSee	15	20	20	5	Tirantet	12,00 €	720,00 €
Tirantet Cat. 6 UTP 3,10 m PatchSee	6	8	8	2	Tirantet	13,21 €	317,04 €
Tirantet Cat. 6 UTP 4,90 m PatchSee	6	8	8	2	Tirantet	15,61 €	374,64 €
Tirantet Cat. 6A UTP, 1 m R&M	6	8	8	2	Tirantet	7,20 €	172,80 €
Tirantet Cat. 6A UTP, 2 m R&M	15	20	20	5	Tirantet	8,40 €	504,00 €
Tirantet Cat. 6A UTP, 3 m R&M	15	20	20	5	Tirantet	9,61 €	576,60 €
Tirantet Cat. 6A UTP, 5 m R&M	6	8	8	2	Tirantet	10,80 €	259,20 €
Tirantet Cat. 6A UTP, de 0,50 m R&M	6	8	8	2	Tirantet	6,00 €	144,00 €



Tirantet Cat. 6 UTP 1,80m Patch See	6	8	8	2	Tirantet	8,40 €	201,60 €
Tirantet Cat. 6 UTP 2.40m Patch See	6	8	8	2	Tirantet	9,60 €	230,40 €
Tirantet Cat. 6 UTP 2.70m Patch See	6	8	8	2	Tirantet	10,80 €	259,20 €
Tirantet Cat. 6 UTP 4m Patch See	6	8	8	2	Tirantet	12,00 €	288,00 €
Velcro de 1 cm ample preu metre	151	200	200	49	Metre	1,20 €	720,00 €
Àngle per a la unió de canals					Angle	10,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 10U 600x400mm mural tancat amb clau i porta de vidre amb ventilació forçada					Armari	170,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 12U 600x600mm mural compatible amb Salto					Armari	250,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 14U 600x600mm mural tancat amb clau i porta de vidre amb ventilació forçada					Armari	245,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 14U 600x600mm tancat amb clau i porta de vidre amb ventilació forçada					Armari	270,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 19U 800x600 amb porta de vidre i perforada a la part posterior					Armari	980,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 20U 600x600mm tancat amb clau i porta de vidre amb ventilació forçada					Armari	460,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 23U 800x600 amb porta de vidre i perforada a la part posterior					Armari	980,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 32U 800x600mm mural tancat amb clau compatible amb Salto i porta de vidre					Armari	595,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 33U compatible amb pany SALTO					Armari	600,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 42U 600x800mm compatible amb salto					Armari	960,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 42U 800x600					Armari	725,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 42U 800x800mm tancat amb clau compatible amb salto i porta de vidre					Armari	990,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 42U 800x800x2020 amb porta de vidre					Armari	590,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 6U amb porta de vidre					Armari	101,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 24U 800x600mm tancat amb clau compatible amb Salto					Armari	580,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 9U 600x600mm mural compatible amb Salto					Armari	252,12 €	0,00 €
Armari rack 19" 15U 600x500mm mural tancat amb clau i porta de vidre amb ventilació forçada					Armari	115,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 35U 800x800mm tancat amb clau i porta perforada davant i darrera					Armari	400,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 42U 800x800mm tancat amb clau i porta perforada davant i darrera					Armari	490,00 €	0,00 €
Base 2 Presses Schuko Sense Cable					Base	10,00 €	0,00 €
Base 3 Presses Schuko Sense Cable					Base	11,00 €	0,00 €
Base 5 Presses Schuko Sense Cable					Base	15,00 €	0,00 €



Base doble schuko					Base	18,00 €	0,00 €
Base Schuko blanc					Base	10,00 €	0,00 €
Brides 100 nylon					Brida	0,03 €	0,00 €
Cable CCA Cat. 6 RYM					Metre	1,00 €	0,00 €
Cable Coaxial T100 Plus B Televes m.					Metre	1,55 €	0,00 €
Cable de 4 parells trenats UTP Cat. 6A LSZH (preu per metre)					Metre	0,80 €	0,00 €
Cable UTP CCA Cat. 6a					Metre	1,20 €	0,00 €
Cablejat unipolar 1x1,5mm2					Metre	0,50 €	0,00 €
Caixa 10x10 amb cons per a protecció del conxionat elèctric					Caixa	5,90 €	0,00 €
Caixa d'acer amb tapa baixa 105x105x49					Caixa	37,00 €	0,00 €
Caixa de superfície de 1 element CIMA o similar					Caixa	18,00 €	0,00 €
Caixa de superfície de 2 elements CIMA o similar					Caixa	23,70 €	0,00 €
Caixa de superfície de 3 elements CIMA o similar					Caixa	31,00 €	0,00 €
Caixa de superfície de 5 mòduls 45x45					Caixa	28,00 €	0,00 €
Caixa de terra 3 mòduls dobles					Caixa	60,00 €	0,00 €
Caixa empotrable amb tots el components					Caixa	55,00 €	0,00 €
Caixetí de superfície 80x80					caixetí	4,50 €	0,00 €
Canaleta 200x60 per guiat correcte del cablejat					Metre	90,00 €	0,00 €
Canaleta 30x20 per baixants					Metre	3,70 €	0,00 €
Canaleta alumini 50x80 + tapa + elements fixació					Metre	50,00 €	0,00 €
Canaleta DLP 75x18 sòl m.					Metre	12,00 €	0,00 €
Canaleta metalica medialuna					Metre	55,00 €	0,00 €
Canaleta mitja lluna					Metre	11,00 €	0,00 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 16x30					Metre	3,40 €	0,00 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 16x30 amb separador					Metre	4,20 €	0,00 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 20x50					Metre	5,50 €	0,00 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 40x40					Metre	8,50 €	0,00 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 40x60					Metre	10,00 €	0,00 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 60x110					Metre	22,00 €	0,00 €
Cinta Aillant 20 Mts. X 19 Mm					Rotllo	5,00 €	0,00 €
Cinta autoadhesiva doble cara TESA 4964					Metre	1,80 €	0,00 €
Cinta autoadhesiva senyalització groga/negra 50mm m.					Metre	1,50 €	0,00 €
Colze de canaleta PVC de 40x60					Colze	8,00 €	0,00 €
Commutador Simon o similar					Commutador	25,00 €	0,00 €
Conector RJ45 Hembra Cat. 6A UTP					Connector	6,00 €	0,00 €
Conjunt de regletes de connexió de 3 colors					conjunt	10,00 €	0,00 €
Connector d'alimentació mascle per a regleta					Connector	6,00 €	0,00 €
Connector RJ45 mascle cat. 6A					Connector	1,50 €	0,00 €



Connector RJ49 femella panel Utp Cat. 6					Connector	7,00 €	0,00 €
Corba flexible PVC lliure d'halogens					Corba	4,00 €	0,00 €
Curvatura per moldura de PVC					Curvatura	20,00 €	0,00 €
Eina per a organitzador de cables OCB					Eina	9,00 €	0,00 €
Embellidor i adaptador de canaleta PVC gris per a tapa inclinada doble i schuko					Embellidor	7,00 €	0,00 €
Embellidor per base de torreta					Embellidor	17,00 €	0,00 €
Endoll schuko femella per connexió final de cablejat					Endoll	6,00 €	0,00 €
Endoll schuko mascle per connexió final de cablejat					Endoll	7,00 €	0,00 €
Extensor de cables de TV					Extensor	30,00 €	0,00 €
Fixació i embellidor fals sostre					Fixació	19,00 €	0,00 €
Flexo per al pas del cable a portes					Flexo	10,00 €	0,00 €
Guia perforada de 20x10 per suportació safata					Guia	8,00 €	0,00 €
Joc de plaques embellidores a mida per a porta de fusta					Joc de plaques	60,63 €	0,00 €
Mànega elèctrica 3x1,5 mm afumex (preu per metre)					Metre	1,60 €	0,00 €
Mini torre de dades de 4 moduls per cara					Mini torre	65,00 €	0,00 €
Minicolumna 1 cara					Mini columna	95,00 €	0,00 €
Minicolumna 2 cares					Mini columna	150,00 €	0,00 €
Mòdul connector RJ45 U/UTP Cat. 6A					Connector	5,00 €	0,00 €
Mòdul connector RJ45 U/UTP Complet					Connector	15,00 €	0,00 €
Mòdul endoll schuko i francès de 45x45					Endoll	9,00 €	0,00 €
Mòdul endoll Schuko per a carril DIN instal·lats dins de la caixa exterior					Endoll	25,00 €	0,00 €
Moldura PVC lliure d'halogens de 10x16mm					Metre	2,20 €	0,00 €
Moldura PVC lliure d'halogens de 16x16mm					Metre	2,50 €	0,00 €
Organitzador de cables PC gris M25 de 2,5 m					Metre	4,00 €	0,00 €
Panell 19" mural 1U 50 ports Categoria 3 complet					Panell	61,67 €	0,00 €
Panell 19" mural 1U 24 ports RJ45 U/UTP Cat. 6A complet					Panell	100,00 €	0,00 €
Panell 19" mural 1U 48 ports RJ45 U/UTP Cat. 6A complet					Panell	180,00 €	0,00 €
Panell Cu 19" amb 24 ports buits Keystone					Panell	40,00 €	0,00 €
Panell FO 19" 1U 24SC/LC NG Complet					Panell	64,90 €	0,00 €
Panell pasafils de 19" 1U 4 anelles de 40 mm					Panell	9,00 €	0,00 €
PDU 19" amb 7 schukos, filtre de línia i protecció contra sobrecàrregues					Base	50,00 €	0,00 €
Peana circular per columna					Peana	261,60 €	0,00 €
Pila Alcalina 6Lr 9V					Pila	6,00 €	0,00 €
Pila Alcalina AA LR6 1,5V					Pila	1,50 €	0,00 €
Pila Alcalina AAA LR03 1,5V					Pila	1,50 €	0,00 €



Pila Litio Cr-2032 Blister 1 Pila					Pila	2,50 €	0,00 €
Placa 45x45 amb finestres					Placa	2,00 €	0,00 €
Placa cega					Placa	6,00 €	0,00 €
Placa cega metàl·lica					Placa	76,00 €	0,00 €
placa de 1 mòdul de 1 schuko blanc					Placa	10,00 €	0,00 €
Placa de 1 mòdul de 2 RJ45 amb tapeta de protecció de pols CIMA o similar					Placa	6,00 €	0,00 €
Placa de 1 mòdul de 2 schukos blanca amb pilot lluminós					Placa	21,00 €	0,00 €
Placa de 1 mòdul de 2 schukos vermella amb pilot lluminós					Placa	21,00 €	0,00 €
Placa de 1 mòdul de 4 RJ45 amb tapeta de protecció de pols CIMA o similar					Placa	10,00 €	0,00 €
Placa embellidora 55m					Placa	25,00 €	0,00 €
Placa embellidora 95mm					Placa	110,00 €	0,00 €
Placa inclinades					Placa	7,00 €	0,00 €
Placa V+D inclinada 2 moduls inclòs adaptadors MD					Placa	8,00 €	0,00 €
Regleta 10 connexions elèctriques					Base	5,00 €	0,00 €
Regleta completa de 4 schukos blanc i 2 punts de xarxa					Base	100,00 €	0,00 €
Regleta d'endolls 19" 1U de 8 preses amb interruptor					Base	36,00 €	0,00 €
Regleta d'endolls 19" 1U de 8 preses sense interruptor					Base	26,00 €	0,00 €
Regleta de connexions 25mm					Regleta	9,00 €	0,00 €
Regleta per cable de 4mm					Regleta	1,60 €	0,00 €
Regleta per connexions elèctriques					Regleta	6,00 €	0,00 €
Reixeta de ventilació plana 300x150					Reixeta	75,00 €	0,00 €
Rejiband de 100mmx60mm i els seus components d'ancoratge					Metre	28,00 €	0,00 €
Safata 100x60 perforada amb tornilleria inclosa					Safata	15,00 €	0,00 €
Safata 19" 600 profunditat					Safata	30,00 €	0,00 €
Safata 19" 2U fons 300 mm					Safata	20,00 €	0,00 €
Safata 19" 2U fons 400 mm					Safata	20,00 €	0,00 €
Safata 19" 2U fons 500 mm					Safata	25,00 €	0,00 €
Safata 19" frontal 1 enracable					Safata	25,00 €	0,00 €
Safata fixa 4 punts amb guies rack F-800 F					Safata	25,00 €	0,00 €
Safata ordenació cables model Signum o similar					Safata	26,00 €	0,00 €
Safata rejiband de 200mmx60mm					Metre	39,00 €	0,00 €
Safata rejiband de 400mmx60mm					Metre	75,00 €	0,00 €
Schuko blanc					Base	15,00 €	0,00 €
Schuko doble vermell					Base	21,00 €	0,00 €
Serveis en horari laboral: 1 hora tècnic especialista					Hora	30,00 €	0,00 €
Suport inclinable amb rodes 56"-70" TV plana					Suport	295,00 €	0,00 €
Suport orientable paret 26"-47"					Suport	60,00 €	0,00 €



TV plana							
Suport orientable paret 37"-63" TV plana					Suport	140,00 €	0,00 €
Suport per al projector					Suport	50,00 €	0,00 €
Suport VESA per a monitor					Suport	25,00 €	0,00 €
Tapa cega					Tapa	3,00 €	0,00 €
Tapa quadruple RJ45 Keystone					Tapa	17,00 €	0,00 €
Tapa doble RJ45 Keystone					Tapa	10,00 €	0,00 €
Tapa final per a canaleta 60 x 110					Tapa	5,00 €	0,00 €
Tapa inclinada per 1 punt de dades gris					Tapa	3,00 €	0,00 €
Tapa inclinada per 2 punts de dades gris					Tapa	4,50 €	0,00 €
Tirantet 1,5 m gris					Tirantet	4,00 €	0,00 €
Tirantet Cat. 6A d'2,1m R&M					Tirantet	13,00 €	0,00 €
Tirantet Cat. 6A UTP 10m					Tirantet	25,00 €	0,00 €
Tirantet Cat. 6A d'1,5m R&M					Tirantet	7,00 €	0,00 €
Tub coarrugat de PVC lliure d'halògens de Ø125					Metre	7,56 €	0,00 €
Tub corrugat de M50					Metre	2,00 €	0,00 €
Tub corrugat de PV lliure d'halògens mètrica 50					Metre	1,20 €	0,00 €
Tub corrugat de PVC lliure d'halògens de Ø25 + grapes d'anclatge					Metre	2,50 €	0,00 €
Tub corrugat de PVC lliure d'halògens de Ø40 + grapes d'anclatge					Metre	6,00 €	0,00 €
Tub corrugat de PVC lliure d'halògens de Ø50 + grapes d'anclatge					Metre	7,00 €	0,00 €
Tub corrugat M25 zero halògens					Metre	1,00 €	0,00 €
Tub metàl·lic M25 - 1mt					Metre	5,00 €	0,00 €
Tub ondaplast PG21					Metre	6,00 €	0,00 €
Tub PVC gris rígid de 25 mm					Metre	2,00 €	0,00 €
Tub rígid de metall de Ø25 + grapes d'anclatge					Metre	11,00 €	0,00 €
Tub rígid de PVC lliure d'halògens de Ø25 + grapes d'anclatge					Metre	7,50 €	0,00 €
Tub rígid de PVC lliure d'halògens de Ø32 + grapes d'anclatge					Metre	10,50 €	0,00 €
Tub rígid de PVC lliure d'halògens de Ø40 + grapes d'anclatge					Metre	15,00 €	0,00 €
Tub rígid de PVC lliure d'halògens de Ø50 + grapes d'anclatge					Metre	20,00 €	0,00 €
Tub rígid PVC					Metre	4,00 €	0,00 €
Varilla roscada de 6mm per suportació de safata + tornilleria					Metre	12,00 €	0,00 €
Ventilador rack					Ventilador	25,00 €	0,00 €
TOTAL (IVA exclòs)							32.718,66 €

L'anterior quadre inclou referències de Materials per les quals inicialment no està prevista l'adquisició, però que es contemplaran en el moment de presentar les ofertes per part dels licitadors en previsió que, durant l'execució del contracte fos necessària la seva adquisició.

- (2) El detall del càlcul del pressupost de "Reparació externa d'equipament fora de garantia", és el següent:

Nº reparacions						
2025	2026	2027	2028	Total	Pressupost unitari/ reparació (IVA exc.)*	Pressupost del contracte (IVA exc.)
38,00	50,00	50,00	12,00	150,00	100,00 €	15.000,00 €

(*) S'ha de tenir en compte que, en tot cas, l'import màxim per reparació externa d'equipament fora de garantia serà de 100,00 € IVA exclòs.

Els càlculs del pressupost per a cadascuna de les anualitats és la següent:

2025

Concepte	Nº d'elements multiplicadors de recursos	Referència de mesura d'elements multiplicadors de recursos	Nº Recursos per element multiplicador	Referència de mesura dels recursos per element multiplicador	Total de recursos 2025	Referència de mesura dels recursos	Pressupost unitari/recurs IVA exclòs	Pressupost 2025 IVA exclòs
Responsable del servei	1	Nº treballadors/es	1.356	Nº d'Hores de mà d'obra directa/treballador-a	1.356,00	Nº d'Hores de mà d'obra directa	59,77 €	81.048,12 €
Gestor de problemes	1		1.356		1.356,00		31,88 €	43.229,28 €
Coordinador	2		1.356		2.712,00		35,86 €	97.252,32 €
Tècnic suport	9		1.356		12.204,00		25,01 €	305.222,04 €
Servei de suport a les instal·lacions TIC	1		753		753,00		35,00 €	26.355,00 €
Servei de suport a sistemes	1		452		452,00		50,05 €	22.622,60 €
Servei de provisions de llocs de treball	1	Nº d'instal·lacions/lloc de treball	678	Nº de llocs de treball a instal·lar	678,00	Nº d'instal·lacions de llocs de treball	31,25 €	21.187,50 €
Material pel servei de suport instal·lacions TIC								8.546,89 €
Reparació externa d'equipament fora de garantia					38,00		100,00 €	3.800,00 €
Servei de trasllat d'equipament	2	Nº trasllats /dia	275	Nº de dies	550,00	Nº de trasllats	22,88 €	12.584,00 €
Jira Project Manager o perfil equivalent	1	Nº treballadors/es	44	Nº d'Hores de servei subcontractat/treballador	44,00	Nº d'Hores de servei	72,10 €	3.172,40 €
Jira Atlassian Trainer o perfil equivalent	1		48		48,00		72,10 €	3.460,80 €
Jira Atlassian Consultant o perfil equivalent	1		152		152,00		72,10 €	10.959,20 €
Jira Atlassian Expert o perfil equivalent	1		288		288,00		61,80 €	17.798,40 €
Atlassian Solutions Technician o perfil equivalent	1		40		40,00		46,35 €	1.854,00 €
Atlassian Solutions Expert o perfil equivalent	1		40		40,00		61,80 €	2.472,00 €
Atlassian Solutions Consultant o perfil equivalent	1		40		40,00		72,10 €	2.884,00 €
Jira Service Management premium amb inside o llicència equivalent	1	Nº quotes anuals/llicència	50	Nº de llicències	50,00	Nº de quotes	562,50 €	28.125,00 €
Confluence Standard o llicència equivalent	1		50		50,00		76,25 €	3.812,50 €
Atlassian Access o llicència equivalent	1		50		50,00		50,00 €	2.500,00 €
Azure AD Importer for JSM o llicència equivalent	1		50		50,00		12,50 €	625,00 €
Servei de posada en marxa i configuració del Contact Center			1		1,00	Nº de serveis	9.415,71 €	9.415,71 €
Llicència d'agent	9	Nº quotes mensuals/llicència	11	Nº de llicències	99,00	Nº de quotes	91,02 €	9.010,98 €
Llicència d'administrador	9		1		9,00		91,02 €	819,18 €
Llicència de supervisor	9		2		18,00		91,02 €	1.638,36 €
Private SIP Trunk - Inbound	9		1		9,00		151,64 €	1.364,76 €
Private SIP Trunk - Outbound	9		1		9,00		151,64 €	1.364,76 €
Total Pressupost (IVA exclòs)								723.124,80 €
IVA (21%)								151.856,21 €
Total Pressupost (IVA inclòs)								874.981,01 €



2026

Concepte	Nº d'elements multiplicadors de recursos	Referència de mesura d'elements multiplicadors de recursos	Nº Recursos per element multiplicador	Referència de mesura dels recursos	Total de recursos 2026	Referència de mesura dels recursos	Pressupost unitari/recurs IVA exclòs	Pressupost 2026 IVA exclòs
Responsable del servei	1	Nº treballadors/es	1.800,00	Nº d'Hores de mà d'obra directa/treballador-a	1.800,00	Nº d'Hores de mà d'obra directa	59,77 €	107.586,00 €
Gestor de problemes	1		1.800,00		1.800,00		31,88 €	57.384,00 €
Coordinador	2		1.800,00		3.600,00		35,86 €	129.096,00 €
Tècnic de suport	9		1.800,00		16.200,00		25,01 €	405.162,00 €
Servei suport instal·lacions TIC	1		1.000,00		1.000,00		35,00 €	35.000,00 €
Servei de suport a sistemes	1		600,00		600,00		50,05 €	30.030,00 €
Servei de provisions de llocs de treball	1	Nº d'instal·lacions/lloc de treball	900,00	Nº de llocs de treball a instal·lar	900,00	Nº d'instal·lacions de llocs de treball	31,25 €	28.125,00 €
Material pel servei de suport instal·lacions TIC								10.906,22 €
Reparació externa d'equipament fora de garantia					50,00		100,00 €	5.000,00 €
Servei de trasllat d'equipament	2	Nº trasllats /dia	365,00	Nº de dies	730,00	Nº de trasllats	22,88 €	16.702,40 €
Jira Service Management premium amb inside o llicència equivalent	1	Nº quotes anuals/llicència	50	Nº de llicències	50,00	Nº de quotes	562,50 €	28.125,00 €
Confluence Standard o llicència equivalent	1		50		50,00		76,25 €	3.812,50 €
Atlassian Access o llicència equivalent	1		50		50,00		50,00 €	2.500,00 €
Azure AD Importer for JSM o llicència equivalent	1		50		50,00		12,50 €	625,00 €
Llicència d'agent	12	Nº quotes mensuals/llicència	11	Nº de llicències	132,00	Nº de quotes	91,02 €	12.014,64 €
Llicència d'administrador	12		1		12,00		91,02 €	1.092,24 €
Llicència de supervisor	12		2		24,00		91,02 €	2.184,48 €
Private SIP Trunk - Inbound	12		1		12,00		151,64 €	1.819,68 €
Private SIP Trunk - Outbound	12		1		12,00		151,64 €	1.819,68 €
Total Pressupost (IVA exclòs)								878.984,84 €
IVA (21%)								184.586,82 €
Total Pressupost (IVA inclòs)								1.063.571,66 €

2027

Concepte	Nº d'elements multiplicadors de recursos	Referència de mesura d'elements multiplicadors de recursos	Nº Recursos per element multiplicador	Referència de mesura dels recursos	Total de recursos 2027	Referència de mesura dels recursos	Pressupost unitari/recurs IVA exclòs	Pressupost 2027 IVA exclòs
Responsable del servei	1	Nº treballadors/es	1.800	Nº d'Hores de mà d'obra directa/treballador-a	1.800,00	Nº d'Hores de mà d'obra directa	59,77 €	107.586,00 €
Gestor de problemes	1		1.800		1.800,00		31,88 €	57.384,00 €
Coordinador	2		1.800		3.600,00		35,86 €	129.096,00 €
Tècnic de suport	9		1.800		16.200,00		25,01 €	405.162,00 €
Servei suport instal·lacions TIC	1		1.000		1.000,00		35,00 €	35.000,00 €
Servei de suport a sistemes	1		600		600,00		50,05 €	30.030,00 €
Servei de provisions de llocs de treball	1	Nº d'instal·lacions/lloc de treball	900	Nº de llocs de treball a instal·lar	900,00	Nº d'instal·lacions de llocs de treball	31,25 €	28.125,00 €
Material pel servei de suport instal·lacions TIC								10.906,22 €
Reparació externa d'equipament fora de garantia					50,00		100,00 €	5.000,00 €
Servei de trasllat d'equipament	2	Nº trasllats /dia	365	Nº de dies	730,00	Nº de trasllats	22,88 €	16.702,40 €
Jira Service Management premium amb inside o llicència equivalent	1	Nº quotes anuals/llicència	50	Nº de llicències	50,00	Nº de quotes	562,50 €	28.125,00 €
Confluence Standard o llicència equivalent	1		50		50,00		76,25 €	3.812,50 €
Atlassian Access o llicència equivalent	1		50		50,00		50,00 €	2.500,00 €
Azure AD Importer for JSM o llicència equivalent	1		50		50,00		12,50 €	625,00 €
Llicència d'agent	12	Nº quotes mensuals/llicència	11	Nº de llicències	132,00	Nº de quotes	91,02 €	12.014,64 €
Llicència d'administrador	12		1		12,00		91,02 €	1.092,24 €
Llicència de supervisor	12		2		24,00		91,02 €	2.184,48 €
Private SIP Trunk - Inbound	12		1		12,00		151,64 €	1.819,68 €
Private SIP Trunk - Outbound	12		1		12,00		151,64 €	1.819,68 €
Total Pressupost (IVA exclòs)								878.984,84 €
IVA (21%)								184.586,82 €
Total Pressupost (IVA inclòs)								1.063.571,66 €



2028

Concepte	Nº d'elements multiplicadors de recursos	Referència de mesura d'elements multiplicadors de recursos	Nº Recursos per element multiplicador	Referència de mesura dels recursos	Total de recursos 2028	Referència de mesura dels recursos	Pressupost unitari/recurs IVA exclòs	Pressupost 2028 IVA exclòs
Responsable del servei	1	Nº treballadors/es	444	Nº d'Hores de mà d'obra directa/treballador-a	444,00	Nº d'Hores de mà d'obra directa	59,77 €	26.537,88 €
Gestor de problemes	1		444		444,00		31,88 €	14.154,72 €
Coordinador	2		444		888,00		35,86 €	31.843,68 €
Tècnic de suport	9		444		3.996,00		25,01 €	99.939,96 €
Tècnic suport instal·lacions TIC	1		247		247,00		35,00 €	8.645,00 €
Servei de suport a sistemes	1		148		148,00		50,05 €	7.407,40 €
Servei de provisions de llocs de treball	1	Nº d'instal·lacions/lloc de treball	222	Nº de llocs de treball a instal·lar	222,00	Nº d'instal·lacions de llocs de treball	31,25 €	6.937,50 €
Material pel servei de suport instal·lacions TIC								2.359,33 €
Reparació externa d'equipament fora de garantia					12,00		100,00 €	1.200,00 €
Servei de trasllat d'equipament	2	Nº trasllats /dia	90	Nº de dies	180,00	Nº de trasllats	22,88 €	4.118,40 €
Llicència_Agent	3	Nº quotes mensuals/licència	11	Nº de llicències	33,00	Nº de quotes	91,02 €	3.003,66 €
Llicència_Administrador	3		1		3,00		91,02 €	273,06 €
Llicència_Supervisor	3		2		6,00		91,02 €	546,12 €
Private SIP Trunk - Inbound	3		1		3,00		151,64 €	454,92 €
Private SIP Trunk - Outbound	3		1		3,00		151,64 €	454,92 €
Total Pressupost (IVA exclòs)								207.876,55 €
IVA (21%)								43.654,08 €
Total Pressupost (IVA inclòs)								251.530,63 €

Els tipus licitatoris es detallen a continuació i han estat determinats d'acord amb els preus unitaris dels diferents subministraments/serveis:

Concepte	Pressupost unitari per recurs (IVA exclòs)	Referència del pressupost
Responsable del servei	59,77 €	euros / hora de mà d'obra directa
Gestor de problemes	31,88 €	
Coordinador	35,86 €	
Tècnic suport	25,01 €	
Servei de suport a les instal·lacions TIC	35,00 €	
Servei de suport a sistemes	50,05 €	
Servei de provisions de llocs de treball	31,25 €	euros / instal·lació
Material pel servei de suport instal·lacions TIC	(veure detall dels pressupostos unitaris a continuació)	
Servei de trasllat d'equipament	22,88 €	euros/ trasllats
Jira Project Manager o perfil equivalent	72,10 €	euros / 'Hora de servei
Jira Atlassian Trainer o perfil equivalent	72,10 €	
Jira Atlassian Consultant o perfil equivalent	72,10 €	
Jira Atlassian Expert o perfil equivalent	61,80 €	
Atlassian Solutions Technician o perfil equivalent	46,35 €	
Atlassian Solutions Expert o perfil equivalent	61,80 €	
Atlassian Solutions Consultant o perfil equivalent	72,10 €	
Jira Service Management premium amb inside o llicència equivalent	562,50 €	euros / quota
Confluence Standard o llicència	76,25 €	



equivalent		
Atlassian Access o llicència equivalent	50,00 €	
Azure AD Importer for JSM o llicència equivalent	12,50 €	
Servei de posada en marxa i configuració del Contact Center	9.415,71 €	euros / servei
Llicència d'agent	91,02 €	euros / quota
Llicència d'administrador	91,02 €	
Llicència de supervisor	91,02 €	
Private SIP Trunk - Intbound	151,64 €	
Private SIP Trunk - Outbound	151,64 €	

Els tipus licitatoris dels Materials són els següents:

Material	Pressupost unitari (IVA exclòs)	Referència del pressupost unitari
Aire comprimit (spray de 400 ml)	8,49 €	Envàs
Ancoratge autoadhesiu per brida	0,12 €	Ancoratge
Base 4 Presses Schuko Sense Cable	16,80 €	Base
Base 6 Presses Schuko Sense Cable	21,60 €	Base
Brida amb banderola per identificació	0,33 €	Brida
Cable de 4 parells trenats UTP Cat. 6A LSZH (preu per metre)	0,96 €	Metre
Caixa de superfície de 4 elements CIMA o similar	45,60 €	Caixa
Caixa de superfície de 6 elements CIMA o similar	60,00 €	Caixa
Canaleta PVC blanca amb tapa 110x60 amb separador	30,00 €	Metre
Canaleta PVC blanca amb tapa 20x50 amb separador	7,44 €	Metre
Canaleta PVC blanca amb tapa 40x60 amb separador	14,41 €	Metre
Canaleta PVC blanca amb tapa 40x90 amb separador	19,20 €	Metre
Canaleta PVC blanca amb tapa 60x110 amb separador	26,40 €	Metre
Canaleta PVC blanca amb tapa 60x190 amb separador	49,20 €	Metre
Canaleta PVC blanca amb tapa 60x90 amb separador	25,20 €	Metre
Clavilla Schuko 10/16A 250V 6428 amb sistema terra francès	6,00 €	Clavilla
Clavilla Schuko Salida Lateral 6566 amb sistema terra francès	7,20 €	Clavilla
Columna de 2,15M	646,88 €	Columna
Llanterna Pro-Patchlight	78,45 €	Llanterna
Mànega elèctrica 3x2,5 mm afumex (preu per metre)	2,40 €	Metre
Tirantet Cat. 6 UTP 0,60 m PatchSee	8,41 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6 UTP 1,20 m PatchSee	9,60 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6 UTP 1,50 m PatchSee	10,81 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6 UTP 2,10 m PatchSee	12,00 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6 UTP 3,10 m PatchSee	13,21 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6 UTP 4,90 m PatchSee	15,61 €	Tirantet



Tirantet Cat. 6A UTP, 1 m R&M	7,20 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6A UTP, 2 m R&M	8,40 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6A UTP, 3 m R&M	9,61 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6A UTP, 5 m R&M	10,80 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6A UTP, de 0,50 m R&M	6,00 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6 UTP 1,80m Patch See	8,40 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6 UTP 2.40m Patch See	9,60 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6 UTP 2.70m Patch See	10,80 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6 UTP 4m Patch See	12,00 €	Tirantet
Velcro de 1 cm ample preu metre	1,20 €	Metre
Àngle per a la unió de canals	10,00 €	Angle
Armari rack 19" 10U 600x400mm mural tancat amb clau i porta de vidre amb ventilació forçada	170,00 €	Armari
Armari rack 19" 12U 600X600mm mural compatible amb Salto	250,00 €	Armari
Armari rack 19" 14U 600x600mm mural tancat amb clau i porta de vidre amb ventilació forçada	245,00 €	Armari
Armari rack 19" 14U 600x600mm tancat amb clau i porta de vidre amb ventilació forçada	270,00 €	Armari
Armari rack 19" 19U 800x600 amb porta de vidre i perforada a la part posterior	980,00 €	Armari
Armari rack 19" 20U 600x600mm tancat amb clau i porta de vidre amb ventilació forçada	460,00 €	Armari
Armari rack 19" 23U 800x600 amb porta de vidre i perforada a la part posterior	980,00 €	Armari
Armari rack 19" 32U 800x600mm mural tancat amb clau compatible amb Salto i porta de vidre	595,00 €	Armari
Armari rack 19" 33U compatible amb pany SALTO	600,00 €	Armari
Armari rack 19" 42U 600x800mm compatible amb salto	960,00 €	Armari
Armari rack 19" 42U 800x600	725,00 €	Armari
Armari rack 19" 42U 800x800mm tancat amb clau compatible amb salto i porta de vidre	990,00 €	Armari
Armari rack 19" 42U 800x800x2020 amb porta de vidre	590,00 €	Armari
Armari rack 19" 6U amb porta de vidre	101,00 €	Armari
Armari rack 19" 24U 800x600mm tancat amb clau compatible amb Salto	580,00 €	Armari
Armari rack 19" 9U 600x600mm mural compatible amb Salto	252,12 €	Armari
Armari rack 19" 15U 600x500mm mural tancat amb clau i porta de vidre amb ventilació forçada	115,00 €	Armari
Armari rack 19" 35U 800x800mm tancat amb clau i porta perforada davant i darrera	400,00 €	Armari
Armari rack 19" 42U 800x800mm tancat amb clau i porta perforada davant i darrera	490,00 €	Armari
Base 2 Presses Schuko Sense Cable	10,00 €	Base
Base 3 Presses Schuko Sense Cable	11,00 €	Base
Base 5 Presses Schuko Sense Cable	15,00 €	Base
Base doble schuko	18,00 €	Base
Base Schuko blanc	10,00 €	Base
Brides 100 nylon	0,03 €	Brida
Cable CCA Cat. 6 RYM	1,00 €	Metre



Cable Coaxial T100 Plus B Televes m.	1,55 €	Metre
Cable de 4 parells trenats UTP Cat. 6A LSZH (preu per metre)	0,80 €	Metre
Cable UTP CCA Cat. 6a	1,20 €	Metre
Cablejat unipolar 1x1,5mm2	0,50 €	Metre
Caixa 10x10 amb cons per a protecció del conexionat elèctric	5,90 €	Caixa
Caixa d'acer amb tapa baixa 105x105x49	37,00 €	Caixa
Caixa de superfície de 1 element CIMA o similar	18,00 €	Caixa
Caixa de superfície de 2 elements CIMA o similar	23,70 €	Caixa
Caixa de superfície de 3 elements CIMA o similar	31,00 €	Caixa
Caixa de superfície de 5 mòduls 45x45	28,00 €	Caixa
Caixa de terra 3 mòduls dobles	60,00 €	Caixa
Caixa empotrable amb tots el components	55,00 €	Caixa
Caixetí de superfície 80x80	4,50 €	caixetí
Canaleta 200x60 per guiat correcte del cablejat	90,00 €	Metre
Canaleta 30x20 per baixants	3,70 €	Metre
Canaleta alumini 50x80 + tapa + elements fixació	50,00 €	Metre
Canaleta DLP 75x18 sòl m.	12,00 €	Metre
Canaleta metalica medialuna	55,00 €	Metre
Canaleta mitja lluna	11,00 €	Metre
Canaleta PVC blanca amb tapa 16x30	3,40 €	Metre
Canaleta PVC blanca amb tapa 16x30 amb separador	4,20 €	Metre
Canaleta PVC blanca amb tapa 20x50	5,50 €	Metre
Canaleta PVC blanca amb tapa 40x40	8,50 €	Metre
Canaleta PVC blanca amb tapa 40x60	10,00 €	Metre
Canaleta PVC blanca amb tapa 60x110	22,00 €	Metre
Cinta Aillant 20 Mts. X 19 Mm	5,00 €	Rotllo
Cinta autoadhesiva doble cara TESA 4964	1,80 €	Metre
Cinta autoadhesiva senyalització groga/negra 50mm m.	1,50 €	Metre
Colze de canaleta PVC de 40x60	8,00 €	Colze
Commutador Simon o similar	25,00 €	Commutador
Conector RJ45 Hembra Cat. 6A UTP	6,00 €	Connector
Conjunt de regletes de connexió de 3 colors	10,00 €	conjunt
Connector d'alimentació mascle per a regleta	6,00 €	Connector
Connector RJ45 mascle cat. 6A	1,50 €	Connector
Connector RJ49 femella panel Utp Cat. 6	7,00 €	Connector
Corba flexible PVC lliure d'halogens	4,00 €	Corba
Curvatura per moldura de PVC	20,00 €	Curvatura
Eina per a organitzador de cables OCB	9,00 €	Eina
Embellidor i adaptador de canaleta PVC gris per a tapa inclinada doble i schuko	7,00 €	Embellidor
Embellidor per base de torreta	17,00 €	Embellidor
Endoll schuko femella per connexió final de cablejat	6,00 €	Endoll
Endoll schuko mascle per connexió final de cablejat	7,00 €	Endoll
Extensor de cables de TV	30,00 €	Extensor



Fixació i embellidor fals sostre	19,00 €	Fixació
Flexo per al pas del cable a portes	10,00 €	Flexo
Guia perforada de 20x10 per suportació safata	8,00 €	Guia
Joc de plaques embellidores a mida per a porta de fusta	60,63 €	Joc de plaques
Mànega elèctrica 3x1,5 mm afumex (preu per metre)	1,60 €	Metre
Mini torre de dades de 4 moduls per cara	65,00 €	Mini torre
Minicolumna 1 cara	95,00 €	Mini columna
Minicolumna 2 cares	150,00 €	Mini columna
Mòdul connector RJ45 U/UTP Cat. 6A	5,00 €	Connector
Mòdul connector RJ45 U/UTP Complet	15,00 €	Connector
Mòdul endoll schuko i francès de 45x45	9,00 €	Endoll
Mòdul endoll Schuko per a carril DIN instal·lats dins de la caixa exterior	25,00 €	Endoll
Moldura PVC lliure d'halogens de 10x16mm	2,20 €	Metre
Moldura PVC lliure d'halogens de 16x16mm	2,50 €	Metre
Organitzador de cables PC gris M25 de 2,5 m	4,00 €	Metre
Panell 19" mural 1U 50 ports Categoria 3 complet	61,67 €	Panell
Panell 19" mural 1U 24 ports RJ45 U/UTP Cat. 6A complet	100,00 €	Panell
Panell 19" mural 1U 48 ports RJ45 U/UTP Cat. 6A complet	180,00 €	Panell
Panell Cu 19" amb 24 ports buits Keystone	40,00 €	Panell
Panell FO 19" 1U 24SC/LC NG Complet	64,90 €	Panell
Panell pasafils de 19" 1U 4 anelles de 40 mm	9,00 €	Panell
PDU 19" amb 7 schukos, filtre de línia i protecció contra sobrecàrregues	50,00 €	Base
Peana circular per columna	261,60 €	Peana
Pila Alcalina 6Lr 9V	6,00 €	Pila
Pila Alcalina AA LR6 1,5V	1,50 €	Pila
Pila Alcalina AAA LR03 1,5V	1,50 €	Pila
Pila Litio Cr-2032 Blister 1 Pila	2,50 €	Pila
Placa 45x45 amb finestres	2,00 €	Placa
Placa cega	6,00 €	Placa
Placa cega metàl·lica	76,00 €	Placa
placa de 1 mòdul de 1 schuko blanc	10,00 €	Placa
Placa de 1 mòdul de 2 RJ45 amb tapeta de protecció de pols CIMA o similar	6,00 €	Placa
Placa de 1 mòdul de 2 schukos blanca amb pilot lluminós	21,00 €	Placa
Placa de 1 mòdul de 2 schukos vermella amb pilot lluminós	21,00 €	Placa
Placa de 1 mòdul de 4 RJ45 amb tapeta de protecció de pols CIMA o similar	10,00 €	Placa
Placa embellidora 55m	25,00 €	Placa
Placa embellidora 95mm	110,00 €	Placa
Placa inclinades	7,00 €	Placa
Placa V+D inclinada 2 moduls inclòs adaptadors MD	8,00 €	Placa
Regleta 10 connexions elèctriques	5,00 €	Base
Regleta completa de 4 schukos blanc i 2 punts de xarxa	100,00 €	Base



Regleta d'endolls 19" 1U de 8 preses amb interruptor	36,00 €	Base
Regleta d'endolls 19" 1U de 8 preses sense interruptor	26,00 €	Base
Regleta de connexions 25mm	9,00 €	Regleta
Regleta per cable de 4mm	1,60 €	Regleta
Regleta per connexions elèctriques	6,00 €	Regleta
Reixeta de ventilació plana 300x150	75,00 €	Reixeta
Rejiband de 100mmx60mm i els seus components d'ancoratge	28,00 €	Metre
Safata 100x60 perforada amb tornilleria inclosa	15,00 €	Safata
Safata 19" 600 profunditat	30,00 €	Safata
Safata 19" 2U fons 300 mm	20,00 €	Safata
Safata 19" 2U fons 400 mm	20,00 €	Safata
Safata 19" 2U fons 500 mm	25,00 €	Safata
Safata 19" frontal 1 enracable	25,00 €	Safata
Safata fixa 4 punts amb guies rack F-800 F	25,00 €	Safata
Safata ordenació cables model Signum o similar	26,00 €	Safata
Safata rejiband de 200mmx60mm	39,00 €	Metre
Safata rejiband de 400mmx60mm	75,00 €	Metre
Schuko blanc	15,00 €	Base
Schuko doble vermell	21,00 €	Base
Serveis en horari laboral: 1 hora tècnic especialista	30,00 €	Hora
Suport inclinable amb rodes 56"-70" TV plana	295,00 €	Suport
Suport orientable paret 26"-47" TV plana	60,00 €	Suport
Suport orientable paret 37"-63" TV plana	140,00 €	Suport
Suport per al projectador	50,00 €	Suport
Suport VESA per a monitor	25,00 €	Suport
Tapa cega	3,00 €	Tapa
Tapa quadruple RJ45 Keystone	17,00 €	Tapa
Tapa doble RJ45 Keystone	10,00 €	Tapa
Tapa final per a canaleta 60 x 110	5,00 €	Tapa
Tapa inclinada per 1 punt de dades gris	3,00 €	Tapa
Tapa inclinada per 2 punts de dades gris	4,50 €	Tapa
Tirantet 1,5 m gris	4,00 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6A d'2,1m R&M	13,00 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6A UTP 10m	25,00 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6A d'1,5m R&M	7,00 €	Tirantet
Tub coarrugat de PVC lliure d'halògens de Ø125	7,56 €	Metre
Tub corrugat de M50	2,00 €	Metre
Tub corrugat de PV lliure d'halogens mètrica 50	1,20 €	Metre
Tub corrugat de PVC lliure d'halogens de Ø25 + grapes d'anclatge	2,50 €	Metre
Tub corrugat de PVC lliure d'halogens de Ø40 + grapes d'anclatge	6,00 €	Metre
Tub corrugat de PVC lliure d'halogens de Ø50 + grapes d'anclatge	7,00 €	Metre
Tub corrugat M25 zero halògens	1,00 €	Metre



Tub metàl·lic M25 - 1mt	5,00 €	Metre
Tub ondaplast PG21	6,00 €	Metre
Tub PVC gris rígid de 25 mm	2,00 €	Metre
Tub rígid de metall de Ø25 + grapes d'anclatge	11,00 €	Metre
Tub rígid de PVC lliure d'halògens de Ø25 + grapes d'anclatge	7,50 €	Metre
Tub rígid de PVC lliure d'halògens de Ø32 + grapes d'anclatge	10,50 €	Metre
Tub rígid de PVC lliure d'halògens de Ø40 + grapes d'anclatge	15,00 €	Metre
Tub rígid de PVC lliure d'halògens de Ø50 + grapes d'anclatge	20,00 €	Metre
Tub rígid PVC	4,00 €	Metre
Varilla roscada de 6mm per suportació de safata + tornilleria	12,00 €	Metre
Ventilador rack	25,00 €	Ventilador

Els licitadors hauran d'igualar o disminuir en la seva oferta el tipus licitatori màxim, IVA exclòs.

Les propostes hauran d'incloure la totalitat dels preus unitaris que comprèn la present contractació.

En absència d'algun preu unitari es considerarà que s'ofereix el preu unitari màxim.

L'oferta econòmica ha de ser presentada en euros pels licitadors i comprèn la totalitat dels preus unitaris del contracte.

Els preus consignats són indiscutibles, no admetent-se cap prova d'insuficiència i porten implícits tots aquells conceptes previstos a l'art. 100 i concordants de la LCSP.

L'Ajuntament no està obligat a exhaurir el pressupost base de licitació en el cas que les unitats de serveis/subministraments realment executades/adquirides siguin inferiors a les unitats previstes inicialment, sinó que ho farà en funció de les unitats de serveis/subministraments realment executades/adquirides.

El càlcul del pressupost base de licitació s'ha establert a partir del càlcul dels costos directes i indirectes.

El càlcul de l'estructura de costos directes i indirectes que determina el pressupost base de licitació s'ha efectuat a partir de les últimes dades publicades pel Banc d'Espanya (exercici 2022) en relació a les dades econòmiques de les empreses del sector amb codi C.N.A.E.: codi J62 Programación, consultoría y otras actividades relacionadas con la informática.

En relació a la despesa directa de personal, a continuació s'inclou detall del seu càlcul que s'ha efectuat considerant el que estableix el Resolución de 13 de julio de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el "XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública" i la situació actual del mercat laboral :



Categoria professional	Lloc de treball	Cost mig ponderat/hora	Total Hores de servei	Total Cost directe de personal del contracte
Titulat grau superior	Responsable del servei	31,64 €	5.400,00	170.856,00 €
Àrea 2, Grup A, Nivell 1	Gestor de problemes	17,58 €	5.400,00	94.932,00 €
Àrea 2, Grup A, Nivell 1	Coordinador	17,58 €	10.800,00	189.864,00 €
Àrea 2, Grup B, Nivell 2	Tècnic suport	18,99 €	48.600,00	922.914,00 €
Àrea 2, Grup B, Nivell 1	Tècnic de servei de suport instal·lacions TIC	18,99 €	3.000,00	56.970,00 €
Àrea 3, Grup A, Nivell 1	Servei de suport a sistemes	26,37 €	1.800,00	47.466,00 €
Àrea 2, Grup B, Nivell 1	Tècnic de provisió de lloc de treball	18,99 €	8.100,00	153.819,00 €
Àrea 2, Grup B, Nivell 1	Tècnic de servei de trasllat d'equipaments	18,99 €	17.520,00	332.704,80 €
			100.620,00	1.969.525,80 €

En l'elaboració del quadre anterior s'han tingut en compte les següents requeriments horaris pels serveis d'Instal·lació de lloc de treball i Servei de trasllat d'equipaments”:

Tècnic de provisió de lloc de treball	2025	2026	2027	2028
nº instal·lacions lloc treball	678	900	900	222
hores/instal·lació	3	3	3	3
hores anuals de treball	2.034,00	2.700,00	2.700,00	666,00
Tècnic de servei de trasllat d'equipaments	2025	2026	2027	2028
nº trasllats anuals	550	730	730	180
hores/trasllat	8	8	8	8
hores anuals de treball	4.400,00	5.840,00	5.840,00	1.440,00

Als efectes del que disposa l'apartat 2 de l'article 100 de la Llei 9/2017 de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, no procedeix desagregació dels costos salarials per gènere, ja que les taules salarials fixades en el conveni col·lectiu aplicable no recullen diferències per raó de gènere.

Els ratis sectorials que s'obtenen són els següents:



Año: 2022	Percentatges (Q2)
Sector de actividad (CNAE): J62 Programación, consultoría y otras actividades relacionadas con la informática	
R01: valor afegit/xifra neta negocis	53,00%
R14: Immobilitzat material/total actiu	2,80%
R16: xifra de vendes/total actiu	120,12%
R20: capital circulant/xifra de vendes	10,44%
R03: resultat econòmic brut /xifra de negocis	7,16%
Interès legal del diner (LPGE: Llei 31/2022)	3,25%

Se selecciona el quartil Q2 dels ratis perquè és una dada unimodal i simètrica (no es consideren els valors extrems) i dona la informació en què es troba la mitjana aritmètica i la mediana dels valors.

A partir dels anteriors ratis financers podem obtenir els ratis de gestió dels costos, i d'aquests, considerant també l'import de cost directe de personal i una estimació del cost dels materials una estructura de costos directes i indirectes que determina, d'acord amb l'art. 100.2 LCSP, el pressupost del contracte que es desglossa a continuació:

ESTRUCTURA PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ (PBL)	estructura de costos	% estructura	Estructura PBL
TOTAL COST VENDES (b)	b1+b2	74,16%	1.994.144,87 €
b1: Import cost personal (mà d'obra directa)	càlculs mà obra	73,24%	1.969.525,80 €
b2: Materials i altres (hipòtesi % del cost de personal)	1,25% x b1	0,92%	24.619,07 €
COSTOS INDIRECTES (c)	(a-b-f-d)	18,26%	491.002,15 €
COST FINANCER (f)	f1+f2	0,42%	11.293,68 €
f1	R14/R16*ILD	0,08%	2.151,18 €
f2	R20*ILD	0,34%	9.142,50 €
BENEFICI EMPRESARIAL (d)	R03	7,16%	192.530,33 €
TOTAL PBL (a)	100,00%	100,00%	2.688.971,03 €
IVA		21%	564.683,93 €
TOTAL PBL AMB IVA			3.253.654,96 €

Aquest pressupost s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de l'objecte que integra la totalitat del contracte i els preus consignats porten implícits tots els conceptes previstos.

Clàusula 3. Valor estimat del contracte

Considerant el pressupost base de licitació, les estimacions del contracte abans esmentades, així com les seves possibles modificacions i prorroques, el valor estimat del contracte sense incloure l'impost sobre el valor afegit, a l'efecte de determinar el procediment d'adjudicació i la publicitat és el següent:



Any	Pressupost net_prestació	Pressupost net_pròrrogues	Pressupost net_modificació total màxima per increment del cost econòmic (1)	Valor Estimat del Contracte
2025	723.124,80 €		537.794,21 €	4.984.734,92 €
2026	878.984,84 €			
2027	878.984,84 €			
2028	207.876,55 €	671.108,29 €		
2029		878.984,84 €		
2030		207.876,55 €		
TOTAL	2.688.971,03 €	1.757.969,68 €	537.794,21 €	4.984.734,92 €

(1) Les modificacions contractuals es podran realitzar durant tota la durada del contracte i les seves pròrrogues, respectant aquest import total màxim.

Clàusula 4. Imputació pressupost municipal

Aquest contracte per la duració de la seva execució comporta que la seva despesa s'imputi a diferents exercicis pressupostaris.

Atès que els presents contractes comporten 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 de conformitat amb l'article 174 del RDL 2/2004 de 5 de març, pel qual s'aprova el text Refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals.

Està previst que les prestacions objecte d'aquest contracte s'iniciïn a l'exercici 2025, per tant, l'adjudicació i formalització del contracte queda sotmesa a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per finançar les obligacions derivades del contracte en l'exercici corresponent, d'acord amb el que s'estableix l'article 117.2 i la Disposició addicional tercera, apartat segon de la Llei de contractes del sector públic, als articles 47 i 47 bis de la Llei 47/2003, de 26 de novembre, General Pressupostària i a l'article 31è, a) de les Bases d'Execució del pressupost de l'any 2024.

A continuació, es detalla el pressupost del contracte per les diferents anualitats.

Any	Dies	Orgànic	Programa	Econòmic	Import net (*)	% IVA	IVA	Import total
2025	275	08	9205	227.99.01	723.124,80 €	21%	151.856,21 €	874.981,01 €
2026	365	08	9205	227.99.01	878.984,84 €	21%	184.586,82 €	1.063.571,66 €
2027	365	08	9205	227.99.01	878.984,84 €	21%	184.586,82 €	1.063.571,66 €
2028	90	08	9205	227.99.01	207.876,55 €	21%	43.654,08 €	251.530,63 €
TOTAL	1.095				2.688.971,03 €		564.683,93 €	3.253.654,96 €

(*) La imputació del pressupost per anualitats, s'ha realitzat en funció de les necessitats previstes de serveis/subministraments i no en funció del temps d'execució del contracte dins de cada anualitat. La no proporcionalitat pressupostària de les anualitats és deguda al fet que:



- Durant l'any 2025 (primer any del contracte), es farà la implementació del servei de tiqueting i servei de contact center, aquesta implementació afecta pressupostàriament només aquest any.

- A partir de l'any 2026, i fins a final de contracte, s'executaran tots els serveis del contracte a excepció del servei de subscripció de tiqueting de l'exercici 2028, que quedarà cobert per la subscripció efectuada a 2027.

La despesa corresponent a l'exercici 2025 (de l'1 d'abril al 31 de desembre) per import de 874.981,01 euros (723.124,80 euros més 151.856,21 euros d'IVA) es farà efectiva amb càrrec a l'aplicació pressupostària 08.9205.227.99.01 del pressupost municipal del 2025 d'acord amb el certificat de retenció de crèdit d'exercicis posteriors amb número de desconcentració 240029242T i la seva autorització o realització se subordina a l'existència, en el corresponent pressupost municipal, del crèdit adequat i suficient, de conformitat amb l'art. 174 del RDL 2/2004 de 5 de març, pel qual s'aprova el text Refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals.

La despesa corresponent a l'exercici 2026 (de l'1 de gener al 31 de desembre) per import d'1.063.571,66 euros (878.984,84 euros, més 184.586,82 euros d'IVA), es farà efectiva amb càrrec a l'aplicació pressupostària 08.9205.227.99.01 del pressupost municipal del 2026, d'acord amb el certificat de retenció de crèdit d'exercicis posteriors amb número de desconcentració 240023481N i que resta subjecte a l'autorització del pressupost de l'exercici corresponent del crèdit adequat i suficient, de conformitat amb l'art. 174 del RDL 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei Reguladora d'Hisendes Locals.

La despesa corresponent a l'exercici 2027 (de l'1 de gener al 31 de desembre) per import d'1.063.571,66 euros (878.984,84 euros, més 184.586,82 euros d'IVA), que es farà efectiu amb càrrec a l'aplicació pressupostària 08.9205.227.99.01 del pressupost municipal del 2027, d'acord amb el certificat de retenció de crèdit d'exercicis posteriors amb número de desconcentració 240029243R i que resta subjecte a l'autorització del pressupost de l'exercici corresponent del crèdit adequat i suficient, de conformitat amb l'art. 174 del RDL 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei Reguladora d'Hisendes Locals.

La despesa corresponent a l'exercici 2028 (de l'1 de gener al 31 de març) per import de 251.530,63 euros (207.876,55 euros, més 43.654,08 euros d'IVA), que es farà efectiu amb càrrec a l'aplicació pressupostària 08.9205.227.99.01 del pressupost municipal del 2027, d'acord amb el certificat de retenció de crèdit d'exercicis posteriors amb número de desconcentració 240029244W i que resta subjecte a l'autorització del pressupost de l'exercici corresponent del crèdit adequat i suficient, de conformitat amb l'art. 174 del RDL 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei Reguladora d'Hisendes Locals.

Per al cas que els tràmits licitatoris i la formalització del contracte no s'haguessin conclòs a la data prevista d'inici en aquests plecs, es reajustarà el termini a la data prevista de l'inici efectiu del contracte, i es procedirà al reajustament de la despesa corresponent, de conformitat amb l'article 96 del Reial Decret 1098/2001 de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques.

El reajustament requerirà l'informe del responsable del contracte exposant els motius o causes que han comportat l'endarreriment de la seva execució, la conformitat prèvia del contractista i l'informe de la Intervenció.

Clàusula 5. Termini de vigència del contracte i possibles pròrroques

La durada del contracte serà de 3 anys, a comptar des de la seva formalització.

La data prevista d'inici de contracte és l'1 d'abril de 2025.



Per al cas que els tràmits licitatoris i la formalització del contracte no s'haguessin conclòs a la data prevista en aquests plecs, es reajustarà el termini a la data prevista de l'inici efectiu del contracte, i es procedirà al reajustament de la despesa corresponent, de conformitat amb l'article 96 del Reial Decret 1098/2001 de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, amb la conformitat del contractista o per raons d'interès públic, només amb el tràmit d'audiència, i l'informe de la Intervenció.

Es preveu una possible pròrroga de 12 mesos més una altra de 12 mesos.

Les pròrrogues s'han d'acordar per l'òrgan de contractació i són obligatòries per a l'empresa contractista, sempre que s'hagi efectuat el preavís amb una antelació mínima de 2 mesos a la finalització del termini de durada del contracte. La pròrroga no es pot produir, en cap cas, per acord tàcit de les parts.

Sens perjudici de l'anterior, d'acord amb el que estableix l'article 29 de la LCSP, quan al venciment del present contracte no s'hagués formalitzat el nou contracte que garanteixi la continuïtat de la prestació a realitzar pel contractista a conseqüència d'incidències resultants d'esdeveniments imprevisibles per a l'òrgan de contractació produïdes en el procediment d'adjudicació i existeixin raons d'interès públic per no interrompre la prestació, es podrà prorrogar el contracte originari fins que comenci l'execució del nou contracte, per un període màxim de nou mesos i sense modificar la resta de condicions del contracte, sempre que l'anunci de licitació del nou contracte s'hagi publicat amb una antelació mínima de tres mesos respecte de la data de finalització del contracte originari.

Clàusula 6. Òrgan de contractació. Expedient de contractació i procediment d'adjudicació

1. L'òrgan de contractació és la Junta de Govern Local.
2. L'expedient de contractació s'adjudicarà mitjançant tramitació ordinària.
3. Aquest contracte es tramitarà mitjançant procediment obert subjecte a regulació harmonitzada, i amb més d'un criteri d'adjudicació, en virtut d'allò que estableixen els articles 145, 146, 156 a 158 i concordants de la LCSP.

Clàusula 7. Perfil del contractant. Publicitat de la licitació

1. L'anunci de licitació per aquesta contractació, en tractar-se d'un procediment subjecte a regulació harmonitzada, es publicarà en el DOUE, i en el PERFIL DE CONTRACTANT de l'Ajuntament de L'Hospitalet, amb les condicions i terminis establerts als articles 135 i 156 de la LCSP.

Per consultar els plecs i la resta de documents relacionats amb la present contractació, així com la composició de la Mesa de Contractació s'ha d'accedir al Perfil de contractant a través de l'adreça següent:

[https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&key
word=hospitalet&idCap=18437529&ambit=](https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&keyword=hospitalet&idCap=18437529&ambit=)

Tota la documentació necessària per a la presentació de l'oferta estarà disponible al perfil del contractant des del dia de la publicació de l'anunci de licitació.

Tots els aspectes relatius a les convocatòries, aclariments, avisos, actes públics i qualsevol altre d'interès es publicaran al perfil del contractant en temps i forma.

L'acte d'adjudicació es publicarà al perfil del contractant en el termini de 15 dies naturals d'acord amb l'article 151 de la LCSP.



La formalització del contracte juntament amb el corresponent contracte també es publicarà al perfil del contractant i en el DOUE, en un termini no superior a 15 dies naturals a comptar de la data de la formalització d'acord amb l'article 154 de la LCSP.

2. 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.

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, la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i l'Ordre PDA/21/2019, de 14 de febrer, per la qual es determina el sistema de notificacions electròniques de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic. 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. 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 la notificació esmentada 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.

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, un cop s'accedeix a l'anunci de licitació publicat en el perfil de contractant de l'òrgan de contractació, accessible des de la Plataforma de serveis de contractació pública de la Generalitat:

<https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/18437529?categoria=0>

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

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

Les empreses que activin l'oferta amb l'eina de Sobre digital quedaran inscrites a la licitació automàticament.

Així mateix, determinades comunicacions que s'hagin de fer amb ocasió o a conseqüència del procediment de licitació i d'adjudicació del present contracte es realitzaran mitjançant el tauler d'avisos associat a l'espai virtual de licitació d'aquesta licitació de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública. En aquest tauler d'avisos 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.

Cal tenir en compte que les dades personals de les empreses licitadores, obtingudes per l'Administració en subscriure's en la licitació, seran tractades per la unitat responsable de



l'activitat de tractament amb la finalitat o les finalitats relatiu a la Informació bàsica sobre protecció de dades de caràcter personal dels licitadors.

4. 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 de 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. 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".

Clàusula 8. Requisits de capacitat, aptitud i solvència dels licitadors

1. Capacitat per contractar

Estan capacitades per contractar amb aquest Ajuntament les persones físiques o jurídiques, amb condició d'empresari, espanyoles o estrangeres, que tinguin plena capacitat d'obrar i que no estiguin incorregudes en cap dels supòsits d'incapacitat o prohibicions de contractar determinats a la legislació vigent.

L'activitat de les esmentades empreses ha de tenir relació amb l'objecte del contracte, segons resulti dels seus respectius estatuts o regles fundacionals, i ha de disposar d'una organització amb elements suficients per a la deguda execució del contracte. Així mateix, hauran de comptar amb l'habilitació empresarial o professional que, si s'escau, sigui exigible per a la realització de l'activitat o la prestació que constitueixi l'objecte del contracte.

La capacitat d'obrar de les empreses espanyoles persones jurídiques s'acredita mitjançant l'escriptura de constitució o modificació inscrita al 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, on constin les normes que regulen la seva activitat, inscrits, si s'escau, al corresponent registre oficial. **També cal aportar el NIF de l'empresa.**

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

La capacitat d'obrar de les empreses no espanyoles d'Estats membres de la Unió Europea o signataris de l'Acord sobre Espai Econòmic Europeu s'ha d'acreditar mitjançant la inscripció als 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 de reciprocitat emès per la missió diplomàtica permanent o per l'oficina consular d'Espanya del lloc del domicili de l'empresa d'acord amb el que s'estableix als articles 68 i 84 de la LCSP.

D'acord amb el que disposa l'article 69 de la LCSP, 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 derivin del contracte fins a la seva extinció, sense perjudici que les empreses atorguin poders mancomunats per a cobraments i pagaments d'una quantia significativa. Els empresaris que desitgin concórrer a aquesta licitació integrats en una UTE hauran d'indicar els noms i circumstàncies dels que la constitueixen, la participació de cadascú, així com el compromís de constituir-se en UTE en cas de resultar adjudicatari del contracte.

Les empreses que hagin participat en l'elaboració de les especificacions tècniques o dels documents preparatoris del contracte, poden participar en la licitació sempre que es garanteixi que la seva participació no falseja la competència, d'acord amb el que disposa l'article 70 de la LCSP.

2. Solvència econòmica i financera

Les empreses licitadores hauran d'acreditar el requisit de solvència econòmica i financera següent:

- El volum anual de negocis en l'àmbit a què es refereix el contracte, referit al millor exercici dins dels tres últims disponibles en funció de la data de constitució o d'inici de les activitats dels empresaris i de la data de presentació de les ofertes, ha de ser, com a mínim, igual a una vegada i mitja el valor anual mig del contracte: 1.626.827,48 euros.

Acreditació: Comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil, si l'empresari està inscrit al Registre, i en cas contrari pels dipositats al registre oficial en què hagi d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits al Registre Mercantil han d'acreditar el seu volum anual de negocis mitjançant els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

3. Solvència tècnica i professional

Les empreses licitadores hauran d'acreditar els requisits de solvència tècnica i professional següents:

- L'empresa adjudicatària haurà de presentar una relació dels principals serveis o treballs realitzats d'igual naturalesa que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte, en el curs dels tres (3) últims anys, dels quals l'any de més execució, ha de ser com a mínim al corresponent al 70% de l'annualitat mitjana del contracte: 759.186,16 euros.

S'ha d'indicar l'import, la data i el destinatari, públic o privat dels mateixos d'acord amb el que s'estableix a l'article 90 de la LCSP.

Acreditació: A més de la relació, les prestacions efectuades s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedat per aquest o, a falta d'aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari, acompanyada dels documents en poder seu que acreditin la realització de la prestació; si s'escau, aquests certificats els ha de comunicar directament a l'òrgan de contractació l'autoritat competent.

Per determinar els serveis que són similars al de l'objecte d'aquest contracte del contracte es tindran en compte els tres primers dígits dels respectius codis CPV, tal com disposa l'article 90.1 a) de la LCSP.

- Relació del personal, del servei de suport a l'usuari, que s'assignarà a l'inici del contracte, amb la documentació acreditativa dels requeriments mínims exigits a l'apartat 2.4.1 del PPT.



Acreditació: A més de la relació, s'ha d'ajuntar tota la documentació acreditativa mínima exigida al PPT de cadascun dels perfils (titulació, coneixements, experiència, certificats).

- Declaració responsable de compromís a aportar el personal tècnic adequat, durant tot el període del contracte, que compleixi amb els requisits mínims especificats al punt 2.4.1 del PPT, per la resta de personal que no s'ha d'assignar a l'inici del contracte.
- Declaració responsable de compromís a aportar el personal tècnic adequat, durant tot el període del contracte, que compleixi amb els requisits mínims especificats al punt 2.6 del PPT, per al servei de suport a Sistemes.
- Declaració responsable de compromís a aportar el personal tècnic adequat, durant tot el període del contracte, que compleixi amb els requisits mínims especificats al punt 2.8 del PPT, per al servei de suport a les instal·lacions TIC.
- Declaració responsable de compromís a aportar el personal tècnic adequat, durant tot el període del contracte, que compleixi amb els requisits mínims especificats al punt 2.9 del PPT, per al servei de tiqueting.
- Declaració responsable de compromís a aportar el personal tècnic adequat, durant tot el període del contracte, que compleixi amb els requisits mínims especificats al punt 2.10 del PPT, per al servei de contact center.
- L'adjudicatari haurà de disposar de vehicles suficients durant tota l'execució del contracte. La flota mínima és de dos vehicles tipus furgoneta.

Acreditació: Es realitzarà mitjançant declaració responsable on aparegui la relació de vehicles posats a disposició del contracte. S'inclourà marca, model i matrícula de tots els vehicles. En cas que al llarg del termini d'execució del contracte es modifiquin els vehicles posats a disposició del mateix, l'empresa adjudicatària haurà d'informar al/la responsable municipal del contracte.

- L'adjudicatari haurà de disposar de taller i magatzem, amb un mínim de 60 m² dedicats al SIiTIC, per rebre i mantenir l'estoc necessari de material. La distància d'aquest espai fins a les dependències del SIiTIC, ha de ser com a màxim de 45 minuts amb vehicle.

Acreditació: es realitzarà mitjançant declaració responsable de què disposa del magatzem, on aparegui la ubicació i la superfície. Un cop adjudicat l'ha d'acreditar amb el contracte de lloguer/propietat de l'espai destinat a magatzem.

4. Certificats i/o declaracions

- **ISO 14001 (Gestió ambiental) o equivalent.** S'ha d'adjuntar el certificat conjuntament amb l'oferta.
És una norma internacional que estableix els requisits amb orientació per a la gestió ambiental de les organitzacions. Aquesta norma abasta diversos aspectes, des del context de l'organització fins al lideratge, la planificació, el suport i l'avaluació.

Ofereix diversos beneficis:
 - Millora ambiental: Redueix l'impacte ambiental i promou la sostenibilitat.
 - Conformitat legal: Assegura que l'organització compleixi amb les regulacions ambientals.
 - Imatge de marca positiva: Demostrem compromís amb la protecció del medi ambient.
- **ISO 27001 (Gestió de Seguretat de la informació) o equivalent.** S'ha d'adjuntar el certificat conjuntament amb l'oferta.



És una norma internacional que estableix un Sistema de Gestió de la Seguretat **de la Informació (SGSI)** per protegir la informació d'una empresa contra qualsevol amenaça. Aquesta norma proporciona orientació per establir, implementar, mantenir i millorar de manera contínua un sistema de gestió de la seguretat de la informació. Conformitat amb ISO 27001 significa que una organització ha posat en pràctica un sistema per gestionar els riscos relacionats amb la seguretat de les dades que posseeix o gestiona, seguint les millors pràctiques i principis d'aquesta norma internacional.

Alguns beneficis d'implementar ISO 27001 inclouen:

- **Resiliència contra ciberatacs:** Ajuda les organitzacions a ser conscients dels riscos i a identificar i abordar de manera proactiva les vulnerabilitats.
 - **Preparació per a noves amenaces:** Proporciona una eina per gestionar els riscos cibernètics i millorar la ciberresiliència.
 - **Integritat, confidencialitat i disponibilitat de dades:** Assegura que les dades es gestionin adequadament.
 - **Protecció a tots els nivells:** Aborda la seguretat de la informació a través de persones, polítiques i tecnologia.
- **ISO 9001 (Gestió de la qualitat) o equivalent.** S'ha d'adjuntar el certificat conjuntament amb l'oferta.

És una norma internacional que especifica els requisits per a un sistema de gestió de la qualitat, té com a objectiu millorar el seu rendiment global, satisfer les expectatives dels clients i demostrar el seu compromís amb la qualitat.

Proporciona diversos beneficis, com ara:

- Millora contínua: Fomenta la revisió i millora constants del sistema de gestió de la qualitat.
 - Conformitat legal: Assegura que l'organització compleixi amb les regulacions de qualitat.
 - Satisfacció del client: Se centra a satisfer les necessitats dels clients i millorar la seva experiència.
- **ISO 20000-1 (Gestió dels Serveis TI) o equivalent.** S'ha d'adjuntar el certificat conjuntament amb l'oferta.

L'ISO/IEC 20000-1 és una norma internacionalment reconeguda que estableix un marc de millors pràctiques per a la gestió de serveis. El seu objectiu és ajudar a les organitzacions a proporcionar un servei consistent i fiable en àrees com serveis de TI, administració d'instal·lacions i serveis comercials.

Alguns dels beneficis clau d'aquesta norma són:

- Qualitat dels serveis: L'ISO/IEC 20000-1 garanteix la seguretat en la qualitat dels serveis que s'ofereixen, sigui per a grans proveïdores o petites empreses.
 - Estratègia del cicle de vida del servei: Proporciona una guia de millors pràctiques sobre com administrar la cartera de serveis perquè continuïn actualitzats i aportin valor.
 - Resiliència en l'entrega de serveis: Ajuda a assegurar que els serveis siguin efectius i resilients en el context actual.
- **Certificació/registre de l'Empremta de carboni – CALCULO I COMPENSO, o equivalent.** S'ha d'adjuntar el certificat conjuntament amb l'oferta.

La Certificació de Petjada de Carboni és un procés que avalua i verifica les emissions de gasos d'efecte hivernacle (GEI) generades per un producte o servei al llarg del seu cicle de vida.



- **Certificació ENS Nivell MIG.** S'ha d'adjuntar el certificat conjuntament amb l'oferta.

L'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) és un marc normatiu que estableix la política de seguretat per a la protecció adequada de la informació tractada i els serveis prestats a través de mitjans electrònics. Aquest esquema proporciona un enfocament comú basat en principis bàsics, requisits mínims, mesures de protecció i mecanismes de conformitat i monitoratge. Té com a destinataris tant l'administració pública com els proveïdors tecnològics del sector privat que col·laboren amb l'administració.

- **Màxima certificació del fabricant de la solució de tiqueting.** S'ha d'adjuntar el certificat conjuntament amb l'oferta.

Garanteix que l'empresa implementi el servei de tiqueting complint els criteris més alts de formació i una pràctica provada en la implementació dels serveis.

- **Certificat de Fabricant HP Amplify Power Services Partner.** S'ha d'adjuntar el certificat conjuntament amb l'oferta.

Donat que amb el servei de provisions, se sol·licita la reparació dels actius i que els principals actius són ordinadors i monitors, dels quals el 92,90% dels ordinadors i el 83,31% són del fabricant HP, es demana la màxima certificació del fabricant. Aquesta certificació ofereix un alt grau de col·laboració i compromís, també ofereix recursos especialitzats i suport avançat per al seu creixement per part del fabricant.

S'admet que els empresaris puguin acreditar la solvència necessària mitjançant la solvència i recursos d'altres entitats que no es trobin amb cap supòsit de prohibició per contractar i amb independència dels vincles que tinguin amb elles, sempre que demostrï que durant la vigència del contracte disposarà efectivament dels mitjans i solvència d'aquella entitat.

Clàusula 9. Presentació de proposicions

1. Les proposicions es presentaran en el termini de 30 dies naturals comptats des de la data d'enviament de l'anunci de licitació objecte de publicació a l'Oficina de Publicacions de la Unió Europea.

Així mateix, l'anunci de licitació es publicarà en el perfil del contractant perquè, en el termini de 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, es presentin les proposicions.

2. Les proposicions s'hauran de presentar mitjançant l'eina de Sobre Digital, integrada en la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, accessible a l'adreça web següent:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&key_word=hospitalet&idCap=18437529&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 rebre els avisos de notificacions i comunicacions mitjançant l'e-NOTUM.



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. Per tant, aquest procés de xifrat el duu a terme l'eina de Sobre digital, de manera que les empreses licitadores NO han de xifrar prèviament els arxius mitjançant una altra eina. 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. Les empreses licitadores poden accedir a l'espai web de preparació i presentació de l'oferta i, mitjançant el botó "anar a enviar paraules clau", accedir a l'espai des del qual enviar les paraules clau, una vegada finalitzat el termini de presentació d'ofertes, sense necessitat de cap requeriment ni recordatori previ per part de l'òrgan de contractació o de l'eina de licitació electrònica.

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 la finalització de l'acte d'obertura del primer sobre xifrat.

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

Una vegada complimentada tota la documentació de l'oferta i adjuntats els documents que la conformen, es farà la presentació pròpiament dita de l'oferta, la qual no es considera presentada fins que no ha estat registrada, amb l'apunt d'entrada corresponent, a través de l'eina. A partir del moment en què l'oferta s'hagi presentat, ja no es podrà modificar la documentació tramesa.

Cal tenir en compte que l'eina de Sobre digital no permet suprimir o modificar les ofertes un cop presentades; sí és possible en qualsevol moment anterior a l'enviament de l'oferta. En cas que una empresa licitadora presenti dues o més ofertes a un mateix lot/contracte dins del termini de presentació d'ofertes, pretenent que l'última substitueixi a una o unes ofertes anteriors, ha



d'informar-ho així fefaentment a l'òrgan de contractació i aquest o, en el seu cas, la mesa de contractació, valorarà el que procedeixi respecte d'aquestes ofertes.

Podeu trobar material de suport sobre com preparar una oferta mitjançant l'eina de Sobre digital a l'apartat de "Material d'ajuda per a persones usuàries" dins de "suport" de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública: <https://contractaciopublica.cat/ca/manuals/usuari>

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.

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.

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



Les especificacions tècniques necessàries per a la presentació electrònica d'ofertes es troben disponibles a l'apartat de "Material d'ajuda per a persones usuàries" dins de "suport" de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública:

<https://contractaciopublica.cat/ca/manuals/usuari>

3. 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 que finalitzi el termini fixat per a la presentació d'ofertes, sempre que l'hagin 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'apartat de "enviar pregunta" de l'espai virtual de la licitació. Aquestes "preguntes i respostes" seran públiques i accessibles a través del tauler d'avisos, residenciat en el perfil de contractant de l'òrgan.

4. 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 Llicitadores 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.

5. 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.

6. En cas de qualsevol incidència o consulta tècnica sobre la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, els licitadors hauran de fer servir el Portal de Suport per a les empreses licitadores del Consorci Administració Oberta de Catalunya, accessible a l'adreça web següent:

<https://contractaciopublica.cat/portal-api/contacte?locale=ca>

Tota la documentació continguda en cadascun dels sobres haurà de venir **signat electrònicament per l'apoderat o representant legal de l'empresa licitadora**.

No obstant i pel supòsit que hi hagi alguna incidència que impossibiliti la presentació electrònica, el servei de contractació així ho indicarà en el perfil del contractant atorgant, si s'escau, un termini de pròrroga del termini de presentació de proposicions als efectes de què els licitadors presentin les seves ofertes de forma presencial en l'oficina del Registre General de l'Ajuntament de l'Hospitalet ubicada al Carrer Josep Prats, número 2, 08901 l'Hospitalet de Llobregat (Barcelona).

7. Si l'últim dia és inhàbil s'entendrà prorrogat fins al primer dia hàbil següent. La presentació en Plataforma de Serveis de Contractació Pública en un dia inhàbil s'entendrà realitzada en la primera hora del primer dia hàbil següent. La presentació en dia inhàbil es consideraran presentats anteriors, segons el mateix ordre, als que van ser el primer dia hàbil posterior.

Les proposicions presentades fora de termini no seran admeses sota cap pretext.

8. Tota la documentació continguda en cadascun dels sobres haurà de venir **signada electrònicament per l'apoderat o representant legal de l'empresa licitadora**.

L'esmentada documentació haurà de presentar-se en qualsevol de les llengües cooficials de Catalunya, signada electrònicament, en sobres, en els termes següents:



Tota la documentació a presentar pels licitadors s'inclourà en **TRES SOBRES DIGITALS**.

SOBRE DIGITAL NÚM. 1

Aquest sobre, identificat com sobre digital ha de contenir, de conformitat amb el que disposa l'article 140.1.a) de la LCSP:

a) Document Europeu Únic de Contractació ("DEUC"):

El formulari normalitzat de Document Europeu Únic de Contractació (DEUC), mitjançant el qual els licitadors declaren la seva capacitat, la seva solvència econòmica, financera i tècnica de conformitat amb els requisits mínims exigits en aquest plec; que no es troben incurses en cap prohibició de contractar, així com que compleixen amb la resta de requisits que s'estableixen en aquest plec.

El DEUC **s'ha de signar electrònicament per l'empresa licitadora o, si s'escau, pel seu representat legal**. A més, les empreses licitadores indicaran al DEUC, si s'escau, la informació relativa a la persona o persones habilitades per representar-les en aquesta licitació.

Al DEUC es declararà l'adreça electrònica als efectes de notificacions, d'acord amb el que es preveu a l'article 140.1.a) 4rt LCSP.

Les empreses licitadores poden emplenar el Formulari del DEUC utilitzant el servei en línia del Ministeri d'Hisenda. Per obtenir el document DEUC, el licitador haurà d'anar al servei en línia del Ministeri d'Hisenda: <https://visor.registrodelicitadores.gob.es/>

En el supòsit que l'oferta es presentés per una UTE, haurà d'acompanyar al DEUC, el compromís de constitució de la unió. A més hauran de presentar un DEUC per separat.

En cas que l'empresa licitadora recorri a la solvència i mitjans d'altres empreses, ha d'indicar aquesta circumstància al DEUC i s'ha de presentar altre DEUC separat per cadascuna de les empreses a la solvència de les quals recorri.

Les condicions establertes legalment per contractar han de complir-se abans de la finalització del termini de presentació de proposicions i subsistir en el moment de la perfecció del contracte.

Les empreses licitadores inscrites al Registre Electrònic d'Empreses Licitadores (RELI) de la Generalitat de Catalunya, o al Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades de l'Estat (ROLECE), indicaran a l'apartat corresponent del DEUC que la informació es troba al Registre corresponent. **Només estan obligades a indicar la informació que no figuri inscrita en aquests registres, o que no hi consti vigent o actualitzada.**

Només per a empreses estrangeres i quan el contracte s'executi en territori espanyol: la participació en la licitació comporta la submissió del licitador i de l'adjudicatari a la jurisdicció dels jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre, per a totes les incidències que, de manera directa o indirecta, puguin derivar-se del contracte, i amb renúncia, en el seu cas, al fur jurisdiccional estranger que pogués correspondre al licitador.

L'acreditació dels requisits exigits en aquest plec el compliment dels quals s'ha indicat al 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.



Els licitadors s'obliguen a aportar, en qualsevol moment abans de la proposta d'adjudicació, tota la documentació exigida quan els hi sigui requerida, sens perjudici de l'establert a la clàusula 13 d'aquest plec de clàusules administratives.

- b) **Declaració responsable en el tractament de dades de caràcter personal**, de compliment de les garanties en el tractament de les dades que s'adjunta com a **ANNEX I** d'aquest plec de clàusules administratives.

SOBRE DIGITAL NÚM. 2

La documentació tècnica relativa als criteris d'adjudicació que depenen de judici de valor, de conformitat amb el que estableix a la **clàusula 10** d'aquest plec.

ADVERTÈNCIA: L'article 146 LCSP disposa que “ en tot cas, l'avaluació de les ofertes conforme a criteris quantificables mitjançant la mera aplicació de fórmules es realitzarà després d'efectuar prèviament la d'aquells altres criteris en els que no concorri aquesta circumstància”. Per tant, **LES OFERTES DELS LICITADORS QUE NO RESPECTIN LA INCLUSIÓ EN SOBRES DIFERENTS de les seves ofertes en funció de si la valoració s'ha d'efectuar mitjançant criteris avaluables per judici de valor o mitjançant criteris avaluables per fórmules aritmètiques, seran excloses del procediment**

SOBRE DIGITAL NÚM. 3

Aquest sobre ha de contenir la proposició avaluable mitjançant l'aplicació de fórmules, **degudament signada electrònicament**, que haurà d'ajustar-se al model que s'indica en l'**ANNEX II** d'aquest plec de clàusules administratives; si així s'indica en l'esmentat Annex, també s'haurà d'incloure la documentació tècnica necessària per a l'acreditació dels criteris d'adjudicació avaluables de forma automàtica; així com altra documentació que s'indiqui.

No es podrà subscriure cap proposta en Unions d'empresaris si ho fa individualment. Tampoc podrà presentar-se en més d'una Unió d'empresaris.

Clàusula 10. Criteris de valoració de les ofertes

1. Criteris d'adjudicació

Considerant l'objecte del contracte, així com també totes les actuacions que integren el seu cicle de vida, es considera adient a fi i efecte de seleccionar la millor oferta en relació qualitat preu, incorporar els següents criteris i amb la proporció que tot seguit s'indica i justifica:

Criteri	Punts per criteri
<u>Criteris d'avaluació automàtica</u>	70
Valoració oferta econòmica	66
Cost perfil responsable	7,23
Cost perfil gestor de problemes	4,59
Cost perfil coordinador	10,32
Cost perfil tècnic de suport	30,65
Cost servei de suport a les instal·lacions TIC	2,35
Cost servei tècnic de sistemes	2,02
Cost servei de provisions	2,08
Cost servei de trasllat d'equipament	1,32



Cost servei tiqueting	3,86
Cost servei contact center	1,58
Valoració millores	4
Reforçar equip tècnics	3
Bossa d'hores en festius	1
Críteris d'avaluació subjectiva	30
Pla de transició	6
Planificació i detall d'activitats	3
Distribució de responsabilitats i claredat en la gestió de recursos	3
Pla d'evolució del servei	2
Protocols per la detecció de noves necessitats i incorporació de serveis	2
Pla de devolució del servei	5
Detall i claredat del pla de devolució	3
Metodologia de transferència de coneixement	2
Servei de suport a l'usuari	6
Organització i claredat del model	3
Adequació i innovació de la metodologia proposada	3
Seguiment del servei	2
Qualitat dels indicadors de compliment	2
Servei de l'eina de tiqueting	5
Adequació al pla d'implementació	2
Experiència i composició de l'equip	3
Servei de l'eina de contact center	4
Adequació i innovació de la solució proposada	4
TOTAL PUNTS	100

Críteris d'avaluació automàtica: màxim 70 punts:

Els licitadors hauran d'indicar, a la plantilla presentació oferta econòmica (Annex I del PPT, pestanya Oferta), la informació que detallem:

- El cost unitari per hora de cada perfil descrit al servei d'atenció a l'usuari.
- El cost unitari per hora del servei de suport a instal·lacions TIC.
- El cost unitari per hora del servei de suport a sistemes.
- El cost unitari per instal·lació del servei de provisions.
- El cost diari del servei de trasllat d'equipament. En aquest cost ha d'estar inclosa qualsevol despesa addicional que es pugui ocasionar (pàrquing, revisions, benzina, avaries ...).
- Cost del servei de tiqueting (cost d'implementació, més cost post implementació, més cost total de les llicències durant tot el contracte). Cal detallar:
 - o El cost de l'hora de cada perfil de la implementació.
 - o El cost de l'hora de cada perfil de la post implementació.
 - o El cost unitari anual de cada tipus de llicència.
- Cost del servei de contact center (cost d'implementació més cost total de les llicències durant tot el contracte). Cal detallar:
 - o El cost de la posada en marxa i configuració.
 - o El cost unitari anual de cada tipus de llicència.
- El nombre de tècnics de suport addicionals, en cas que el backlog de tiquets oberts assignats al servei de suport a l'usuari, superi els 100 tiquets.
- Nombre bosses d'hores addicionals en festiu.

Tots els costos s'han de presentar IVA exclòs.

- **Valoració oferta econòmica, màxim 66 punts.**



La millor oferta econòmica de cada concepte se li atorgarà la màxima puntuació. L'oferta que iguali el tipus licitatori se li atorgarà 0 punts. A la resta d'ofertes s'assignarà la puntuació que correspongui de forma proporcional d'acord amb la següent fórmula:

$$P = PA \times Ofm/Of$$

P = puntuació obtinguda

PA = puntuació atorgada

Ofm = oferta econòmica mínima

Of = oferta econòmica corresponent al licitador que es valora.

Cost/hora perfil responsable, màxim 7,23 punts.

Es valora positivament a aquell licitador que ofereixi un cost competitiu i responsable, que estigui dins dels límits establerts i que, alhora, pugui garantir la prestació adequada del servei requerit.

TIPUS LICITATORI = 59,77€

Cost/hora perfil gestor de problemes, màxim 4,59 punts.

Es valora positivament a aquell licitador que ofereixi un cost competitiu i responsable, que estigui dins dels límits establerts i que, alhora, pugui garantir la prestació adequada del servei requerit.

TIPUS LICITATORI = 31,88 €

Cost/hora perfil coordinador, màxim 10,32 punts.

Es valora positivament a aquell licitador que ofereixi un cost competitiu i responsable, que estigui dins dels límits establerts i que, alhora, pugui garantir la prestació adequada del servei requerit.

TIPUS LICITATORI = 35,86 €

Cost/hora perfil tècnic de suport, màxim 30,65 punts.

Es valora positivament a aquell licitador que ofereixi un cost competitiu i responsable, que estigui dins dels límits establerts i que, alhora, pugui garantir la prestació adequada del servei requerit.

TIPUS LICITATORI = 25,01 €

Cost/hora servei de suport a les instal·lacions TIC, màxim 2,35 punts.

Es valora positivament a aquell licitador que ofereixi un cost competitiu i responsable, que estigui dins dels límits establerts i que, alhora, pugui garantir la prestació adequada del servei requerit.

TIPUS LICITATORI = 35,00 €

Cost/hora servei de suport a sistemes, màxim 2,02 punts.



Es valora positivament a aquell licitador que ofereixi un cost competitiu i responsable, que estigui dins dels límits establerts i que, alhora, pugui garantir la prestació adequada del servei requerit.

TIPUS LICITATORI = 50,05 €

Cost/hora servei de provisions, màxim 2,08 punts.

Es valora positivament a aquell licitador que ofereixi un cost competitiu i responsable, que estigui dins dels límits establerts i que, alhora, pugui garantir la prestació adequada del servei requerit.

TIPUS LICITATORI = 31,25 €

Cost unitari diari del servei de trasllat d'equipament, màxim 1,32 punts.

Es valora la proposta del licitador que ofereixi el menor cost possible, per vehicle, per al servei de trasllat d'equipament.

TIPUS LICITATORI = 22,88 €

Cost servei tiqueting, màxim 3,86 punts.

Es valora la proposta del licitador que ofereixi el menor cost possible per al servei de tiqueting que inclou, tots els costos de la implantació, la post implantació i el llicenciamment durant la durada del contracte.

A efectes de calcular el cost del servei de tiqueting, es farà de la següent manera:

1. El cost del servei de tiqueting serà la suma del cost de la implantació i la post implantació més el cost de les llicències durant tot el període del contracte.
2. El cost, de la implantació i la post implantació, el calculem multiplicant el preu hora de cada perfil per les hores previstes de cada perfil.
3. El cost de les llicències, de tot el període del contracte, el calculem multiplicant el cost anual, per 50 usuaris, de cada tipus de llicència pels anys del contracte.

Cost servei contact center, màxim 1,58 punts.

Es valora la proposta del licitador que ofereixi el menor cost possible per al servei de contact center que inclou, tots els costos de la implantació, la post implantació i el llicenciamment durant la durada del contracte.

A efectes de calcular el cost del servei de contact center, es farà de la següent manera:

1. El cost del servei de contact center serà la suma del cost de la posada en marxa i la configuració més el cost de les llicències durant tot el període del contracte.
2. El cost del servei de posada en marxa i configuració és el preu ofert per aquest servei.
3. El cost de les llicències, de tot el període del contracte, el calculem multiplicant el nombre de llicències previstes de cada tipus, pel seu preu unitari ofert pel període total del contracte.

- **Valoració millores, màxim 4 punts.**



Proposta reforçar l'equip de tècnics de suport, màxim 3 Punts.

Es valorarà positivament la proposta que inclogui el reforçament de l'equip de tècnics de suport, en cas que el backlog de tiquets oberts, responsabilitat de l'adjudicatari, superi els 100 tiquets.

Per cada tècnic addicional s'atorgarà 1 punt fins a un màxim de 3 punts.

Nombre bosses d'hores addicionals en festiu, màxim 1 Punt.

A l'avaluació de les propostes, es valorarà el nombre de borses d'hores addicionals en festiu que el licitador ofereixi per a la prestació del servei. El nombre de borses serà per a cadascú dels anys del contracte, no podent traspasar les hores sobrant d'un any a un altre. Cada borsa de 30 hores addicionals rebrà una puntuació de 0,5 punts, amb un màxim d'1 punt.

Criteris d'avaluació subjectiva: màxim 30 punts:

- **Pla de transició, màxim 6 punts.**

Planificació i detall d'activitats i fites (màxim 3 punts)

Es valorarà la detallada descripció del pla de transició, incloent un calendari d'activitats, assignació de fites i recursos. Es busca una planificació realista i factible que minimitzi els riscos associats a la transició.

- 0 punts: Planificació no explicada o incoherent respecte a les activitats i fites.
- 1 punt: Planificació bàsica amb informació mínima sobre les activitats i fites.
- 2 punts: Detalls raonables de planificació amb alguna descripció de les activitats i fites, però amb mancances en la cobertura o profunditat.
- 3 punts: Planificació exhaustiva i detallada amb una descripció completa de totes les activitats, fites i una gestió de recursos impecable.

Distribució de responsabilitats i claredat en la gestió de recursos (màxim 3 punts)

Es valorarà la claredat amb la qual es defineixen les responsabilitats de cada part implicada i la gestió eficient dels recursos disponibles. Especial atenció es donarà a la capacitat de detallar la contribució de cada membre de l'equip i la seva relació amb les fites del projecte.

- 0 punts: Assignació de responsabilitats no explicada o incoherent respecte a gestió de recursos.
- 1 punt: Assignació de responsabilitats bàsica i gestió de recursos amb mancances significatives.
- 2 punts: Distribució adequada de responsabilitats amb una gestió de recursos acceptable, però millorable.
- 3 punts: Distribució excel·lent de responsabilitats i una gestió de recursos molt eficient, mostrant una organització impecable i un enteniment profund de les necessitats del projecte.

- **Pla d'evolució del servei (màxim 2 punts).**

Protocols per la detecció de noves necessitats i incorporació de serveis (màxim 2 punts)

Es valorarà la definició de protocols clars per a la detecció de necessitats emergents i la seva incorporació als serveis oferts, demostrant flexibilitat i proactivitat.

- 0 punts: Descripció bàsica sense detalls específics o plans concrets per a la detecció de noves necessitats.
- 1 punt: Protocols raonables per la detecció de necessitats amb alguna evidència de planificació.



- 2 punts: Protocols excepcionals i ben estructurats per la detecció i incorporació de noves necessitats, mostrant proactivitat i capacitat d'innovació.
- **Pla de devolució del servei (màxim 5 punts)**

Detall i claredat del pla de devolució (màxim 3 punts)

Es valorarà la profunditat i la claredat amb la qual es descriu el pla de devolució, incloent tasques específiques, responsabilitats i condicions.

- 0 punts: Pla de devolució no explicada o incoherent respecte a les activitats i fites.
- 1 punt: Pla de devolució amb explicació mínima i sense detalls concrets.
- 2 punts: Pla de devolució amb alguns detalls i explicació adequada de les tasques i responsabilitats.
- 3 punts: Pla de devolució detallat i complet amb una descripció exhaustiva de totes les tasques, responsabilitats i metodologies per assegurar una transició suau.

Metodologia de transferència de coneixement (màxim 2 punts)

Es valorarà la planificació per a una transferència eficient de coneixements, incloent formació i documentació, per assegurar que el client o un nou proveïdor puguin assumir el servei sense pèrdues de qualitat o eficiència.

- 0 punts: Plans mínims o genèrics per a la transferència de coneixement.
- 1 punt: Metodologia adequada amb alguns detalls sobre la transferència de coneixement, però amb oportunitats d'optimització.
- 2 punts: Metodologia excepcional per a la transferència de coneixement amb plans detallats, formació específica i documentació completa.

- **Servei de suport a l'usuari (màxim 6 punts)**

Organització i claredat del model (màxim 3 punts)

S'avaluarà si el model organitzatiu presentat per al servei de suport a l'usuari és coherent, fàcilment comprensible i està ben estructurat. Es valorarà positivament la inclusió de diagrames o esquemes que facilitin la comprensió del model.

- 0 punts: Presentació no explicada o incoherent respecte als detalls específics.
- 1 punt: Presentació bàsica sense detalls específics o amb mancances significatives en la claredat.
- 2 punts: Organització adequada amb alguns detalls sobre el model organitzatiu, però amb oportunitats d'optimització.
- 3 punts: Model organitzatiu excepcionalment ben presentat, amb detalls clars i organització lògica que facilita la comprensió total del servei.

Adequació i innovació de la metodologia proposada (3 punts)

Es valorarà la metodologia per abordar les diferents fases del servei, tenint en compte la seva adequació a les necessitats del projecte i la capacitat d'introduir elements innovadors que aportin valor afegit.

- 0 punts: metodologia no explicada o incoherent respecte a les necessitats específiques del projecte.
- 1 punt: Metodologia genèrica o poc adequada a les necessitats específiques del projecte.
- 2 punts: Metodologia ben adaptada a les necessitats amb algun grau d'innovació o adaptabilitat.
- 3 punts: Proposta innovadora i completament adaptada a les necessitats del projecte, mostrant una comprensió profunda dels requeriments i una capacitat d'innovació destacada.



- **Seguiment del servei (màxim 2 punts)**

Qualitat dels indicadors de compliment (màxim 2 punts)

Es valorarà la qualitat dels indicadors de compliment proposats per mesurar l'eficàcia dels serveis, així com la seva capacitat per reflectir objectivament el rendiment del servei.

- 0 punts: Indicadors de compliment bàsics o poc rellevants per a la mesura de l'eficàcia del servei.
- 1 punt: Indicadors raonables que proporcionen alguna visió de la qualitat del servei, però amb potencial de millora.
- 2 punts: Indicadors d'alt nivell, ben definits i completament alineats amb els objectius del servei, proporcionant una mesura clara de l'eficàcia.

- **Servei de l'eina de tiqueting (màxim 5 punts)**

Adequació del pla d'implementació (màxim 2 punts)

Es valorarà com el pla d'implementació s'ajusta a les necessitats específiques del projecte i la seva viabilitat.

- 0 punts: Pla d'implementació amb informació mínima o sense adaptar-se específicament a les necessitats del projecte.
- 1 punt: Pla raonable amb alguns detalls sobre la implementació, però amb mancances en la personalització o en la cobertura de les necessitats específiques.
- 2 punts: Pla d'implementació excel·lent, completament adaptat a les necessitats del projecte amb una descripció detallada del procés, fases, i responsabilitats.

Experiència i composició de l'equip (màxim 3 punts)

Es valorarà l'experiència i la qualificació de l'equip d'implantació i suport, especialment l'experiència en projectes similars o en l'ús de tecnologies específiques requerides.

- 0 punts: Manca de descripció o incoherent respecte a l'experiència.
- 1 punt: Descripció bàsica de l'equip amb poca informació sobre l'experiència rellevant.
- 2 punts: Equip amb bona experiència i qualificacions, però amb potencial de presentar una major especialització o experiència en projectes similars.
- 3 punts: Equip excepcional amb àmplia experiència i especialització demostrada en projectes similars, aportant un alt grau de confiança en la seva capacitat per implementar i gestionar l'eina de tiqueting.

- **Servei de l'eina de contact center (màxim 4 punts)**

Adequació i innovació de la solució proposada (màxim 4 punts)

Es valorarà com el pla d'implementació s'ajusta a les necessitats específiques del projecte i la seva viabilitat.

- 0 punts: Pla d'implementació no explicat o incoherent respecte a les necessitats del projecte.
- 1 punt: Pla d'implementació amb informació mínima o sense adaptar-se específicament a les necessitats del projecte.
- 2 punts: Pla raonable amb alguns detalls sobre la implementació, però amb mancances en la personalització o en la cobertura de les necessitats específiques.
- 4 punts: Pla d'implementació excel·lent, completament adaptat a les necessitats del projecte amb una descripció detallada del procés, fases, i responsabilitats.



Quedaran excloses les ofertes que:

- Superin el tipus licitatori de qualsevol dels preus unitaris.
- No presentin la memòria tècnica.
- No presentin algun dels certificats requerits.

2. Paràmetres per a considerar ofertes anormalment baixes

De conformitat amb el previst a l'article 149 de la LCSP i, als efectes de considerar les ofertes anormalment baixes quan s'hagin determinat una pluralitat de criteris, es considera adient establir els següents paràmetres objectius que determinen el llindar d'anormalitat de l'oferta considerada en el seu conjunt:

- En el cas que concorri a la licitació 1 única empresa, es considerarà que l'oferta és anormalment baixa, als efectes de l'article 149 LCSP, si es compleixen aquests dos supòsits:
 1. El preu total de l'oferta sigui inferior al pressupost net IVA exclòs en un percentatge superior al 20%.
 2. La puntuació dels criteris d'adjudicació, que no són preu, sigui superior al 80% de la puntuació total d'aquests criteris.
- En el cas que concorrin a la licitació 2 empreses, es considerarà que l'oferta és anormalment baixa si es compleixen aquests dos supòsits:
 1. El preu total de l'oferta d'una de les empreses és inferior en més d'un 20% al preu total de l'oferta de l'altra empresa.
 2. El sumatori de les puntuacions diferents del preu d'una de les empreses és superior en més d'un 20% al sumatori de les puntuacions diferents del preu de l'altra empresa.
- En el cas que concorrin a la licitació més de 2 empreses, es considerarà oferta anormalment baixa, als efectes de l'article 149 LCSP, quan la puntuació obtinguda pels criteris d'adjudicació, que no són preu, estigui per damunt de la suma de les següents variables 1 i 3, i que, al mateix temps, el preu total de l'oferta, sigui inferior a la mitjana aritmètica dels preus totals oferts en un percentatge superior al 15%:
 1. La mitjana aritmètica de la puntuació obtinguda per les empreses licitadores en els criteris d'adjudicació que no són preu.
 2. La desviació de cadascuna de les puntuacions obtingudes per les empreses licitadores respecte a la mitjana de les puntuacions en els criteris que no són preu.
 3. El càlcul de la mitjana aritmètica de les desviacions obtingudes, en valor absolut, és a dir, sense tenir en compte el signe positiu o negatiu, pels criteris que no són preu.

La Mesa de contractació, en aplicació de l'article 149 de la LCSP, rebutjaran les ofertes si comproven que són anormalment baixes perquè vulneren 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.

A la vista del que determini la mesa de contractació una vegada aplicat els paràmetres indicats i, en cas que l'oferta que hagi obtingut una puntuació superior presenti valors que facin que presumptament incorri en aquesta anormalitat, es requerirà al licitador per tal que justifiqui la seva oferta.

El licitador disposarà de 3 dies hàbils per justificar la seva oferta.

El requeriment s'enviarà per correu electrònic (via E-NOTUM) adreçat a la bústia electrònica indicada pel contractista. Així mateix, el contractista per presentar la documentació requerida, caldrà registrar-la a través de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat:



<https://seuelectronica.l-h.cat/> - Tràmits – Tràmits destacats - [Aportar documentació a un expedient obert](#).

Indicant com a referència el **número d'expedient administratiu d'AUPAC (AJT/65177/2022)**. La documentació que s'aporti disposarà de signatura electrònica vàlida i haurà de permetre una visualització i comprensió correctes.

Pel cas que us sorgeixin dubtes, relacionats amb el requeriment, podeu fer la consulta a la següent adreça electrònica: contractacio@l-h.cat

La justificació presentada serà estudiada i analitzada pels serveis tècnics municipals especialitzats en l'objecte del contracte, els quals emetran el corresponent informe que serà elevat a la mesa de contractació per a la seva valoració i, si s'escau, acceptació o rebuig motivat de l'oferta.

En tot cas, es rebutjaran aquelles ofertes que vulnerin la normativa relativa a la subcontractació, incompleixin les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral, ja siguin derivades de normativa nacional o internacional, inclosos els incompliments dels convenis sectorials utilitzats com a referència per establir el pressupost base de licitació.

La no justificació de les ofertes o la presentació de la justificació fora del termini establert, comportarà l'exclusió de l'oferta del procediment d'adjudicació.

3. Criteris de desempat

Si hagués empat entre diferents ofertes, l'ordre de prelación aplicable serà el següent, aplicant-se de forma successiva en cas que persisteixi l'empat entre les ofertes, de conformitat amb l'article 147 de la LCSP:

- a) Major percentatge de treballadors amb discapacitat o en situació d'exclusió social a la plantilla de cadascuna de les empreses, prevalent en cas d'empat, el major nombre de treballadors fixos amb discapacitat en plantilla, o el major nombre de persones treballadores en inclusió en plantilla.
- b) Menor percentatge de contractes temporals en plantilla de cadascuna de les empreses.
- c) Major percentatge de dones empleades en plantilla de cadascuna de les empreses.
- d) Si persisteix l'empat es dirimirà mitjançant sorteig.

La documentació acreditativa dels criteris de desempat esmentats serà aportada pels licitadors en el moment en què es produeixi l'empat.

Clàusula 11. Mesa de contractació, comitè d'experts i organisme tècnic especialitzat

La mesa de contractació estarà constituïda d'acord amb la composició de la instrucció reguladora de la Mesa Permanent de Contractació aprovada per la Junta de Govern Local en sessió de data 24 de març de 2021, que es pot consultar en el perfil de contractant d'aquest Ajuntament allotjat a la Plataforma de Contractació de la Generalitat.

Clàusula 12. Obertura de proposicions

Amb l'antelació necessària a la data d'obertura de proposicions, el Servei de Contractació de l'Ajuntament de L'Hospitalet requerirà, als licitadors que hagin presentat la seva proposició, per tal que introdueixin el codi facilitat des de la Plataforma de Contractació de la Generalitat de Catalunya, que permet, amb caràcter previ a l'obertura, la descriptació del sobre o sobres que han de ser objecte de l'obertura per la Mesa de Contractació.

Serà obligatori pel licitador efectuar aquesta operació que haurà de realitzar diligentment en el termini que se li indiqui. El no introduir el codi per causes imputables al contractista que tinguéss



com a efecte l'impediment de l'obertura per part de la Mesa de Contractació, que obligués a la suspensió de l'acte d'obertura o a la suspensió del procediment licitatori, determinarà responsabilitat d'aquest i, en funció de les circumstàncies concurrents, l'Ajuntament podria tenir per retirada la seva oferta amb els efectes legals que se'n poguessin derivar.

El lloc, dia i hora de l'obertura del/s sobre/s es publicarà en [el perfil de contractant](#) amb una antelació mínima de tres dies hàbils.

L'obertura dels sobres digitals es farà per la mesa de contractació de forma virtual, atès l'ús de mitjans electrònics en la present licitació, per la qual cosa es podrà exceptuar la celebració d'acte públic, de conformitat amb el que disposa l'article 157.4 de la LCSP.

Aquesta circumstància s'especificarà en el perfil de contractant d'aquest Ajuntament. Els actes públics seran retransmesos en streaming a què els licitadors i el públic en general podran accedir a través de l'enllaç que es publiqui al perfil de contractant.

La mesa de contractació procedirà a l'obertura del **SOBRE DIGITAL NÚM. 1** i qualificarà el DEUC i la declaració responsable de tractament de dades de caràcter personal i determinarà les empreses admeses a la licitació i les excloses; així com s'escau, les causes d'exclusió.

En el cas que detecti un DEUC i/o declaració responsable incorrecte o que no s'ajusta al previst en aquest plec, s'admetrà l'oferta condicionada a què l'esmeni en el termini de 3 dies hàbils següents a la recepció de la notificació del requeriment que li efectuarà el Servei de Contractació adreçat al correu electrònic indicat pel licitador en l'esmentat DEUC.

Transcorregut el termini indicat, sense que el licitador esmeni el DEUC i/o la declaració responsable, serà exclòs del procediment d'adjudicació. També resultarà exclòs si l'esmena no s'ha realitzat correctament sobre els aspectes detectats prèviament com incorrectes.

A continuació, es llegiran els acords de la mesa adoptats sobre l'admissió o inadmissió de les empreses licitadores i els possibles requeriments d'esmena del DEUC i/o declaració responsable, i seguidament s'obriran el **SOBRE DIGITAL NÚM. 2** relatiu a les proposicions dels criteris depenen d'un judici de valor.

La valoració de les proposicions relatives als criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor es remetrà als Serveis Tècnics Municipals perquè emetin el corresponent informe de valoració.

Conclòs l'informe indicat, aquest serà elevat a la Mesa de Contractació. Si aquesta l'accepta, en acte públic donarà a conèixer el resultat de la puntuació obtinguda en la valoració dels criteris avaluable per judici de valor i procedirà a l'obertura del **SOBRE DIGITAL NÚM. 3** que contindrà l'oferta i els criteris avaluable automàticament.

La Mesa de Contractació remetrà les ofertes avaluable per criteris automàtics als serveis tècnics per tal que procedixin a puntuar les proposicions. Emès aquest informe, prèvia exclusió, si s'escau, de les ofertes que no s'ajustin als requeriments d'aquest plec, procedirà a avaluar i classificar les ofertes, i farà la proposta d'adjudicació a favor del licitador que hi hagi obtingut la millor puntuació d'acord amb els criteris de valoració i les millors ofertes; tot això, sens perjudici del procediment que caldrà seguir si es detecten ofertes incurses en presumpció d'anormalitat, d'acord amb el que es disposa d'aquest plec o d'acord amb els criteris establerts legal o reglamentàriament.

Quan per a la valoració de les proposicions s'hagin de prendre en consideració criteris diferents del preu, l'òrgan competent podrà sol·licitar, abans de formular la seva proposta d'adjudicació, quants informes tècnics siguin necessaris.



La mesa de contractació, prèvia exclusió, si s'escau, de les ofertes que no s'ajustin als requeriments d'aquest plec, procedirà a avaluar i classificar les ofertes, i farà la proposta d'adjudicació a favor del licitador que hi hagi obtingut la millor puntuació d'acord amb els criteris de valoració i les millores ofertes.

Si l'òrgan de contractació té indicis fonamentats de conductes col·lusòries en el procediment de contractació en tramitació, en el sentit que defineix l'article 1 de la Llei 15/2007, de 3 de juliol, e defensa de la competència, els traslladarà, d'ofici o a instància de la mesa de contractació, a l'Autoritat Catalana de la Competència (ACCO), per tal que emeti un informe sobre el caràcter fundat o no d'aquests indicis. La remissió de la documentació a l'ACCO suposa la suspensió immediata de la licitació.

D'acord amb l'article 150 de la LCSP, en cas que l'informe de l'ACCO conclouï que hi ha indicis fundats de conducta col·lusòria l'òrgan de contractació remetrà a les empreses licitadores afectades la documentació necessària perquè en un termini de 10 dies hàbils al·leguin tot el que considerin convenient en defensa dels seus drets i resoldrà de manera motivada el que sigui procedent. En cas que resolgui que hi ha indicis fundats de conductes col·lusòries, exclourà del procediment de contractació a les empreses licitadores responsables d'aquesta conducta, ho notificarà a totes les empreses licitadores i continuarà el procediment de contractació amb les empreses licitadores restants.

Aquest procediment també s'aplicarà quan en l'exercici de les seves funcions la mesa de contractació o, si escau, l'òrgan de contractació aprecii possibles indicis de col·lusió entre empreses que concorrin agrupades en una unió temporal.

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.

Finalment, la mesa de contractació acordarà requerir a la licitadora que hagi obtingut la millor puntuació la presentació de la documentació prèvia acreditativa dels requisits previs per contractar, en cas que aquesta no consti a registre públic, i requerirà, si s'escau, la constitució de la garantia definitiva del contracte.

Reclamacions a les decisions de la Mesa: Dins dels tres dies hàbils següents que s'hagués celebrat qualsevol acte licitatori, els signants de les proposicions podran exposar per escrit, davant la Mesa de Contractació, tot el que estimin convenient respecte al desenvolupament dels actes licitatoris efectuats per aquesta.

L'anterior és sens perjudici que els actes de la Mesa de Contractació que comportin l'exclusió d'un licitador seran susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, d'acord amb el que estableix l'article 44.2.b) de la LCSP.

Clàusula 13. Adjudicació del contracte

1. El licitador proposat com adjudicatari del contracte, abans de l'adjudicació i dins del termini de **10 dies hàbils** comptadors des de l'endemà de la recepció del requeriment que preveu l'article 150.2 de la LCSP haurà d'aportar i/o acreditar el següent:

- Document Nacional d'Identitat de la persona física signant de l'oferta econòmica.
- En cas que el licitador actuï en nom d'altre, s'haurà d'aportar el poder notarial validat per la Secretaria General o de funcionari llicenciat en dret de l'Ajuntament, juntament amb el Document Nacional d'Identitat del representat.
- Si ho fa en nom d'una persona jurídica, s'aportarà l'escriptura de constitució de la Societat i si s'escau, modificacions posteriors, degudament inscrites al Registre Mercantil, quan



aquest requisit sigui exigible d'acord amb la legislació mercantil que li sigui aplicable. Si no ho és, l'acreditació de la capacitat d'obrar s'ha de fer mitjançant l'escriptura o el document de constitució, els estatuts o l'acte fundacional, on constin les normes per les quals es regula la seva activitat, inscrits, si s'escau, al registre oficial corresponent. Així mateix, haurà d'aportar el NIF de l'empresa.

- Unions temporals d'empreses: documentació referent a:
 - Indicació de les empreses que concorren amb intenció de conformar la Unió temporal.
 - Percentatge de participació de cadascuna de les empreses que conformaran la Unió temporal.
 - Compromís de constituir-se formalment en unió temporal d'empreses en cas de resultar adjudicatari del contracte.
 - Designació de la persona física o jurídica com a representant o apoderat únic de la unió temporal.
- Acreditar la solvència econòmica, de conformitat amb la documentació acreditativa indicada a la clàusula 8.2 d'aquest plec.
- Acreditar la solvència tècnica, de conformitat amb la documentació acreditativa indicada a la clàusula 8.3 d'aquest plec.
- Acreditar la constitució de la garantia definitiva a la Tresoreria Municipal. Si la garantia es constitueix mitjançant aval bancari o assegurança de caució, aquest haurà de presentar-se degudament intervingut per fedatari públic. La constitució de la garantia s'acreditarà mitjançant carta de pagament expedida per la Tresoreria.
- Certificat expedit i signat per l'entitat bancària en què s'indiqui l'IBAN en el qual l'adjudicatari voldrà rebre els pagaments derivats de l'execució del contracte.
- Els certificats acreditatius de trobar-se al corrent del compliment de les seves obligacions tributàries i amb la Seguretat Social, llevat que l'Ajuntament disposi d'aquests.
- En cas que l'empresa recorri a les capacitats d'altres entitats, el compromís de disposar dels recursos necessaris als quals es refereix l'article 75.2 de la LCSP.
- En cas que sigui aplicable, els 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.
- La resta de circumstàncies consignades a la/les declaració/ns responsable/s aportada/es i la resta que sigui exigible.

Aquelles empreses que estiguin inscrites en el Registre de Licitadors de la Generalitat de Catalunya i/o de l'Administració General de l'Estat restaran eximides de presentar la documentació referida si consta en el Registre de Licitadors i aquesta es troba actualitzada.

2. Un cop aportada per l'empresa licitadora que hagi presentat la millor oferta la garantia definitiva i la resta de documentació requerida, aquesta es qualificarà. Si s'observa que la documentació presentada hi ha defectes o errors de caràcter esmenables, es comunicarà a l'empresa afectada perquè el corregeixi o esmeni en el termini de 3 dies hàbils.

En el cas que no es compleixi adequadament el requeriment de documentació en el termini assenyalat, o bé en el termini per esmenar que es doni, s'entendrà que el licitador ha retirat la seva oferta, se li exigirà l'import del 3% del pressupost base de licitació, IVA exclòs, en concepte de penalitat, i es procedirà en els termes assenyalats a l'article 150 de la LCSP. En aquest cas, s'efectuarà proposta d'adjudicació a favor de l'empresa licitadora següent en



puntuació, a la qual se li atorgarà el termini corresponent per constituir la garantia definitiva i presentar la resta de documentació requerida.

3. L'adjudicació es realitzarà dins el termini màxim de 2 mesos a comptar de l'endemà de l'obertura de les proposicions.

El termini indicat a l'apartat anterior s'ampliaran en 15 dies hàbils quan sigui necessari seguir els tràmits pels casos en què s'hagi presentat ofertes amb presumpció d'anormalitat, a què es refereix l'apartat 4 de l'article 149 de la LCSP.

Transcorregut el termini anterior sense que s'hagi produït l'adjudicació, els licitadors tenen dret a retirar la seva proposta.

L'adjudicació del contracte es notificarà a tots els participants en la licitació amb el contingut previst a l'article 151 de la LCSP.

4. Un cop presentada la documentació a què fa referència la clàusula 13.1 d'aquest plec, 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 d'aquesta 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, si s'escau, que aquest procediment ha quedat desert es publicarà en el perfil de contractant.

La resolució d'adjudicació del contracte es notificarà a les empreses licitadores mitjançant notificació electrònica a través de l'e-NOTUM 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.

En cas que s'hagi notificat com a adjudicatària una UTE, aquesta s'ha de constituir formalment en unió temporal abans de la formalització del contracte.

Clàusula 14. Garantia provisional i definitiva

1. No s'exigeix la constitució de la garantia provisional, de conformitat amb allò que disposa l'article 106 de la LCSP.
2. La garantia definitiva a constituir pel licitador que hagi presentat l'oferta econòmicament més avantatjosa, serà equivalent al 5% del pressupost base de licitació, IVA exclòs.
3. La garantia definitiva es constituirà per qualsevol de les formes previstes a l'article 108.1 de la LCSP.

Clàusula 15. Perfeccionament del contracte i publicitat de la formalització del contracte

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

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

2 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.

Els serveis dependents de l'òrgan de contractació requeriran a l'empresa o les empreses adjudicatàries perquè 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.

3 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 corresponent, essent aplicables els terminis previstos en els apartats anteriors.

4 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 a favor seu, 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.

5 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.

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

7 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 i en el DOUE.

8 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.

Clàusula 16. Abonaments al contractista

De conformitat amb l'apartat 11 de l'informe justificatiu d'aquest contracte, el pagament de les factures s'efectuarà per mesos naturals, d'acord amb el calendari de pagaments previst per l'Ajuntament i prèvia comprovació i supervisió de les prestacions realitzades. Sens perjudici de la quantitat a satisfer que resulti en cas de demora o endarreriment de les prestacions pactades.

A la factura ha de constar:

- Servei de suport a l'usuari, per a cada perfil:
 - Nombre de tècnics.



- Sumatori d'hores.
- Cost hora del perfil.
- Total net.
- Iva.
- Total més iva.
- Servei de provisions (instal·lació d'un equipament):
 - Nombre d'equipaments instal·lats.
 - Cost unitari.
 - Total net.
 - Iva.
 - Total més iva.
- Reparació d'equipament.
 - Codi dispositiu reparat.
 - Cost reparació.
 - Total net.
 - Iva.
 - Total més iva
- Servei de suport a Sistemes:
 - Nombre d'hores.
 - Cost hora del perfil.
 - Total net.
 - Iva.
 - Total més iva.
- Servei de trasllat d'equipament:
 - Nombre de dies.
 - Cost dia.
 - Total net.
 - Iva.
 - Total més iva.
- Servei de suport a les instal·lacions TIC:
 - Nombre d'hores / Element subministrat.
 - Cost hora / Cost element subministrat.
 - Total net.
 - Iva.
 - Total més iva.
- Servei tiqueting.
 - Servei / producte.
 - Nombre d'unitats (hora/licència).
 - Cost unitari.
 - Total net.
 - Iva.
 - Total més iva.
- Servei de contact center:
 - Servei.
 - Cost mensual.
 - Total net.
 - Iva.
 - Total més iva.

A aquests efectes s'haurà de presentar la corresponent factura d'acord amb la normativa vigent (l'article 6 i concordants del Reial Decret 1619/2012 de 30 de novembre, pel qual s'aprova el reglament que regula les obligacions de facturació) i el pagament de les mateixes es realitzarà d'acord amb el calendari de pagaments previst per l'Ajuntament prèvia comprovació i supervisió de les prestacions realitzades i sempre dins del termini de 30 dies establert a l'article 198.4 de



la LCSP. Sens perjudici de la quantitat a satisfer que resulti en cas de demora o endarreriment de les prestacions pactades.

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 número d'expedient AUPAC**.

El format de la factura electrònica i signatura s'ha d'ajustar al que disposa l'annex 1 de l'Ordre ECO/306/2015, de 23 de setembre, pel qual es regula el procediment de tramitació i anotació de les factures al Registre comptable de factures en l'àmbit de l'administració de la Generalitat de Catalunya i el sector públic que en depèn.

Les factures s'han de presentar al Registre de Factures de l'Ajuntament de l'Hospitalet i es tramitaran d'acord amb la Instrucció reguladora del Registre centralitzat de factures de l'Ajuntament, aprovat pel Ple municipal el 22 de febrer de 2011, del que disposen els articles 3, 4, 5, 6 i 8 de la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del Registre de Factures del Sector Públic i les Bases d'Execució del Pressupost per l'exercici 2024.

El pagament es realitzarà per l'Ajuntament de l'Hospitalet, dins els terminis establerts a l'article 198.4 LCSP i d'acord amb el seu calendari de pagaments previst, prèvia comprovació i supervisió de les prestacions realitzades, sens perjudici que se li pugui exigir la presentació dels documents de cotització del personal destinat a l'execució del contracte, als efectes de comprovar que es troba al corrent del compliment de les seves obligacions amb la Seguretat Social, d'acord amb el que disposa l'article 43 de la Llei General Tributària.

Les societats anònimes, les societats de responsabilitat limitada i la resta d'entitats compreses a l'article 4 de 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 han de presentar factures electròniques d'acord amb la normativa vigent, tot complint els requeriments tècnics detallats al portal de tràmits del proveïdor de la seu electrònica de l'Ajuntament de l'Hospitalet:

https://seuelectronica.l-h.cat/393887_1.aspx?id=1

A totes les factures electròniques la identificació dels centres gestors destinataris es farà mitjançant els següents codis:

1. L'Oficina Comptable, s'identifica com un centre (CentreCode) amb el codi L01081017 i el rol (RoleTypeCode) 01.
2. L'Òrgan Gestor, s'identifica com un centre (CentreCode) amb el codi L01081017 i el rol (RoleTypeCode) 02.
3. La Unitat Tramitadora, s'identifica com un centre (CentreCode) amb el codi L01081017 i el rol (RoleTypeCode) 03.
4. També caldrà identificar el servei de l'Ajuntament que fa l'encàrrec i ha rebut el servei que es factura. Per fer-ho, s'identificarà un quart AdministrativeCentre amb els valors següents:
 - El camp centre (CentreCode) es deixarà en blanc.
 - El camp de rol (RoleTypeCode) s'hi introduirà el codi 04, que identifica segons l'estàndard l'Òrgan Promotor.
 - El camp nom (Name) s'hi introduirà la denominació del servei o departament municipal.

En cas que l'encàrrec s'hagi formalitzat a través d'un acord o resolució de l'Ajuntament, el número de resolució s'ha d'incorporar al camp ReceiverContractReference de la factura



electrònica. Aquest número es pot trobar al cantó superior dret del document en què es va comunicar l'adjudicació a l'empresa.

El licitador proposat com a adjudicatari, haurà d'aportar, en el termini que s'indica a la clàusula 13.1 d'aquest plec, certificat expedit i signat per l'entitat bancària en el que s'indiqui l'IBAN en el qual l'adjudicatari voldrà rebre els pagaments derivats de l'execució del contracte. Per motius de seguretat, el codi IBAN que es faciliti no podrà canviar-se mentre duri el contracte, excepte casos de força major. Si calgués fer un canvi, un cop valorades les circumstàncies, s'haurà de comunicar aquesta modificació al responsable del contracte i presencialment a la Tresoreria municipal.

Clàusula 17. Revisió de preus

L'adjudicatari no té dret a revisió de preus, ateses les característiques del present contracte.

Clàusula 18. Responsable del contracte. Direcció. Inspecció de l'execució del contracte

1. Es designa responsable del contracte al Cap de Servei d'Informàtica i TIC, amb les funcions previstes a l'article 62 de la LCSP.

El/ la responsable del contracte no podrà, en cap cas, ni per compte propi ni aliè, intervenir en aquest procés de contractació com a licitador.

2. Al responsable del contracte li correspon, amb caràcter general, supervisar l'execució del mateix, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de la prestació pactat, així com reforçar el control del compliment del mateix i agilitzar la solució d'incidències que pugin aparèixer durant la seva execució, i en particular:

1. Promoure i convocar les reunions que resultin necessàries amb l'objecte de solucionar qualsevol incident en l'execució del contracte en el sentit que millor convingui als interessos públics. De totes les reunions aixecarà acta que hauran de ser signades pel contractista.
2. Resoldre les incidències que puguin sorgir en l'execució del contracte, seguint el procediment establert a l'article 97 del Reglament general de contractes de les Administracions públiques.
3. Informar els expedients de reclamació de danys i perjudicis i d'incautació de garantia definitiva.
4. Proposar la imposició de penalitats, assenyalant la seva graduació o proporció.
5. Informar la devolució o cancel·lació de garanties.
6. Informar sobre el compliment de les condicions especials i essencials assenyalades per a l'execució del contracte, com també del correcte compliment de les millores que van ser proposades pel contractista i que van ser valorades per a la seva adjudicació.
7. Establir les directrius oportunes en cada cas, amb la possibilitat de requerir l'adjudicatari en qualsevol moment o situació, la informació que sigui necessària sobre l'estat d'execució del contracte, de les obligacions de l'adjudicatari, i del compliment de terminis i actuacions.
8. Ordenar, en cas d'urgent necessitat, les mesures precises per tal d'aconseguir o restablir el bon ordre en l'execució del contracte pactat, o quan el contractista, o persones que depenguin d'aquest, incorrin en actes o omissions que comprometin o pertorbin la bona marxa del contracte, sens perjudici de l'obligació de donar compte a l'òrgan de contractació.
9. Dirigir les instruccions al contractista sempre que no suposin una modificació de l'objecte del contracte ni siguin contràries al que preveuen els plecs i altres documents contractuals.
10. Si fos el cas, inspeccionar la part de la prestació subcontractada, informant a l'òrgan de contractació, si s'escau.
11. Qualsevol altra funció prevista en els plecs o indicada per l'òrgan de contractació.

3. L'Ajuntament designarà, de la mateixa forma, un tècnic competent en matèria de prevenció de riscos laborals, que s'integrarà dins de la direcció facultativa, i que assumirà les funcions de



coordinació d'activitats empresarials a què fa referència l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, sobre prevenció de riscos laborals.

L'administració contractant també tindrà la facultat de supervisar, durant tota l'execució del contracte, que aquest s'executi amb el màxim respecte al medi ambient afectat, d'acord amb les obligacions i exigències contingudes al present plec.

Clàusula 19. Condicions especials d'execució del contracte de caràcter ètic, social, mediambiental; obligacions essencials i obligacions del contractista.

1. Condicions especials d'execució:

De conformitat amb l'article 202 de la LCSP les condicions especial d'execució que s'han previst són les següents:

- L'empresa contractista haurà d'aportar, quan se li sol·liciti, relació detallada de les empreses subcontractades 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.
- L'obligació d'aplicar a la plantilla que executi el contracte les condicions de treball establertes per l'últim conveni col·lectiu sectorial vigent en què s'enquadri i desenvolupi la prestació contractual, sens perjudici de les millores que pugui establir.
- L'obligació del contractista al compliment de la normativa de la Unió Europea i nacional en matèria de protecció de dades: Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), 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 de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

El compliment de les condicions especials d'execució establertes en aquesta clàusula tindrà el caràcter d'obligació contractual essencial.

2. Obligacions essencials del contracte

- El contractista quedarà vinculat per l'oferta que hagi presentat, el compliment de la qual, en tots els seus termes, tindrà el caràcter d'obligació essencial del contracte.
- Les obligacions relatives al tractament de dades personals per compte del responsable del tractament i/o impliqui la cessió de dades personals al contractista per part d'entitats del sector públic.

Alhora, el compliment de les condicions especials d'execució establertes a l'apartat 1 d'aquesta clàusula tindrà el caràcter d'obligació contractual essencial.

L'incompliment de les obligacions essencials del contracte comporta la imposició de les penalitats que es preveuen en aquests plecs, responnent la garantia definitiva d'aquestes penalitats o la resolució contractual d'acord amb l'article 211 de la LCSP.

3. Altres obligacions del contractista

A més de les obligacions establertes al PPT, el contractista està obligat a:

- a. Especificar les persones concretes que executaran les prestacions i acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, prèviament a l'inici de l'execució del contracte.



- b. El contractista haurà de complir les obligacions mediambientals, socials i laborals establertes en 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.
- c. Facilitar la informació que s'estableix a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- d. Designar una persona responsable de la bona marxa dels treballs i el comportament del personal; també ha de fer d'enllaç amb els corresponents serveis municipals i el responsable del contracte.
- e. 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.

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.

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.

L'empresa contractista executarà 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.

- f. Assumir les despeses de publicitat de la licitació establertes en aquest plec, en cas que la licitació en generi. A tal efecte, i de conformitat amb les bases d'execució del pressupost municipal, l'Ajuntament descomptarà l'import de les esmentades despeses de la primera certificació o factura que s'expedeixi o de les següents, si fos necessari.
- g. Fer una correcta gestió ambiental del seu servei, prenent les mesures necessàries per minimitzar els impactes que aquest pugui ocasionar (com ara els impactes acústics, sobre l'entorn, fer una correcta gestió dels residus i els embalatges i altres mesures que siguin adients a l'objecte del contracte) d'acord amb la legislació vigent.
- h. En cas que la subcontractació estigui permesa, comunicar per escrit a l'Ajuntament el/s subcontracte/s que pretengui celebrar assenyalant la part de la prestació que pretengui subcontractar i la identitat i aptitud del contractista del subcontractista. Un cop signat/s els subcontractes, els haurà d'aportar dins dels 15 dies naturals següents a la seva subscripció.
- i. L'empresa contractista s'obliga al compliment del que estableix la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i 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 fitxer de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà



ser 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.

A banda de les prescripcions establertes, en el seu cas, en el Plec de prescripcions tècniques particulars, l'adjudicatari també haurà de:

- Mantenir la confidencialitat de les dades de caràcter personal a què tingui accés o hagi elaborat per raó de l'execució del contracte i, a tal efecte, l'adjudicatari/ària manifesta que té implantades i/o adoptarà abans de l'inici del contracte les mesures de tipus tècnic i organitzatiu necessàries per a garantir la seguretat i evitar l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, en atenció a l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estiguin exposades, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
 - Tractar les dades de caràcter personal únicament conforme a les instruccions que a l'efecte li trameti l'Ajuntament i de forma confidencial i reservada, no podent ser objecte de cessió, difusió, publicació o utilització per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec. Aquesta obligació seguirà vigent un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest plec.
 - Tornar a l'Ajuntament, en tots els casos d'extinció contractual, les dades de caràcter personal, i també qualsevol suport o document en què consti alguna dada objecte del tractament.
 - També haurà de guardar la deguda confidencialitat respecte a tota la informació obtinguda i documentació elaborada per raó de l'execució del contracte i aquesta documentació no podrà ser reproduïda, cedida, difosa, publicada o utilitzada per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec, fins i tot un cop extingit el contracte.
- j. Lliurar tota la documentació necessària per al compliment del contracte en català i fer-ne ús en el servei objecte del contracte.
- k. Lliurar tota la documentació que en qualsevol moment de la vigència del contracte, i en tot cas anualment, li sigui requerida pel responsable del contracte respecte l'efectiu compliment de les obligacions i compromisos assumits per l'empresa pel que fa a la Legislació d'Integració de Minusvàlids, la contractació amb particulars dificultats d'inserció al mercat laboral, i la subcontractació de Centres Especials de Treball i/o Empreses d'Inserció, i els requisits i obligacions contractuals ambientals que s'estableixin als plecs.
- l. També resta obligat al compliment de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals i, en particular:
- Presentar en el Registre General de l'Ajuntament, simultàniament amb la formalització del contracte o amb anterioritat, la documentació acreditativa del compliment de les previsions de la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals.
 - Donar compliment, quan escaigui, a les disposicions sobre coordinació d'activitats empresarials a què es refereix l'article 24 de la Llei 31/1995, i el Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, així com a les previsions establertes en el manual de prevenció de riscos laborals per a empreses externes de l'Ajuntament de L'Hospitalet del Llobregat, i presentar, degudament signat pel legal representant, juntament amb la documentació exigida en el paràgraf anterior, el document de coordinació empresarial en prevenció de riscos laborals.
- m. Es cas de que sigui aplicable, planificació preventiva en cas de concurrència empresarial:



En suposar l'execució del contracte la intervenció de mitjans personals o tècnics del contractista a les dependències de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, i en funció del risc que comporta, el contractista, en un termini màxim de deu dies naturals a comptar des del següent al de la formalització del contracte i amb caràcter previ a l'inici dels treballs, restarà obligat a elaborar i trametre al Servei promotor la planificació preventiva duta a terme, en base a la informació facilitada per l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat.

Dita planificació implementarà les previsions contingudes a la normativa general de prevenció de riscos laborals i de seguretat i salut en el treball, relatives a l'avaluació dels riscos detectats i les mesures específiques a adoptar per eliminar o reduir i controlar els esmentats riscos. Així mateix, el contractista haurà d'acreditar, en el termini assenyalat al paràgraf anterior, el compliment del deure d'informació i formació als treballadors implicats en els treballs d'execució esmentats en relació amb la planificació preventiva efectuada amb motiu de la concurrència empresarial.

Per tal de garantir durant l'execució del contracte l'aplicació coherent i responsable dels principis d'acció preventiva i dels mètodes de treball, així com el control de la interacció de les diferents activitats desenvolupades a les dependències de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat i l'adequació entre els riscos existents i les mesures aplicades, s'estableixen els següents medis de coordinació:

- L'intercanvi d'informació i de comunicacions entre l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat i el contractista.
 - La celebració de reunions periòdiques entre l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat i el contractista.
 - Les reunions conjuntes dels comitès de seguretat i salut de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat i del contractista o en el seu defecte, amb els delegats de prevenció.
 - La impartició d'instruccions.
 - L'establiment conjunt de mesures específiques de prevenció dels riscos existents en el centre de treball que puguin afectar els treballadors de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat i del contractista o de procediments o protocols d'actuació.
 - La presència al centre de treball dels recursos preventius de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat i del contractista.
 - La designació d'una o més persones encarregades de la coordinació de les activitats preventives.
- n. Vetllar perquè totes les accions del present contracte garanteixin el respecte als principis de no discriminació i igualtat de tracte relatiu a:
- La no discriminació per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere, ideologia, nacionalitat, raça, ètnia, religió, edat, diversitat funcional o de qualsevol altra índole.
 - La dignitat i llibertat de les persones.

Clàusula 20. Confidencialitat de la informació

La declaració de confidencialitat dels licitadors 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.

No tenen en cap cas caràcter confidencial l'oferta econòmica de l'empresa, ni les dades incloses al DEUC o declaració anàloga.

En cas de manca d'indicació, s'entendrà que la documentació facilitada no té caràcter confidencial.



D'acord amb l'article 133.2 LCSP el contractista haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte.

El deure de confidencialitat tindrà una vigència de cinc anys a comptar des del coneixement de la informació de referència.

De conformitat amb l'article 133.1 LCSP, l'òrgan de contractació no podrà divulgar la informació facilitada pels licitadors i designada, de forma expressa i justificada, per aquests com a confidencial.

Clàusula 21. Protecció de dades personals

Atès que el contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa haurà d'oferir garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), 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, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i d'altra normativa vigent aplicable.

El contractista tindrà, doncs, la consideració d'encarregat del tractament. En aquest supòsit, de conformitat amb la Disposició addicional 25a de la LCSP, l'accés a aquestes dades personals no es considerarà comunicació de dades, sempre que compleixi el que preveu l'article 28 del RGPD i les previsions de l'esmentat article constin per escrit.

L'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, haurà de considerar les Condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb els tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal, aprovades per l'Ajuntament, així com signar el corresponent contracte d'encarregat que serà el document que tindrà per objecte establir les condicions particulars pel tractament de les dades personals, per la prestació del servei.

En compliment de l'anteriorment exposat, l'adjudicatari manifesta que té implantades i/o adoptarà abans de l'inici del contracte les mesures de tipus tècnic i organitzatiu necessàries per a garantir la seguretat i evitar l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, en atenció a l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estiguin exposades, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat de la informació. La finalitat concreta serà la pròpia del servei objecte del contracte.

L'adjudicatari també haurà de guardar la deguda confidencialitat respecte a tota la informació obtinguda i documentació elaborada per raó de l'execució del contracte i aquesta documentació no podrà ser reproduïda, cedida, difosa, publicada o utilitzada per a finalitats diferents de les establertes en els presents plecs, fins i tot un cop extingit el contracte.

L'estipulat a les condicions generals reguladores, és d'obligat compliment per l'adjudicatari, per als seus empleats i col·laboradors.

En tot cas, l'encarregat del tractament únicament tractarà les dades personals conforme a les instruccions del responsable del tractament, no les aplicarà o utilitzarà amb finalitat diferent a la que figuri en el contracte, ni les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones. Quan finalitzi la prestació contractual, les dades de caràcter personal hauran de ser destruïdes o retornades a l'entitat contractant responsable, o a l'encarregat de tractament que aquesta hagués designat.

El contractista, quan tingui la consideració d'encarregat del tractament d'acord amb el previst en aquesta clàusula, únicament podrà recórrer a un tercer per al tractament de les dades personals de les quals sigui responsable l'entitat contractant quan es compleixin els requisits



establerts a l'apartat 3 de la Disposició adicional 25a de la LCSP i la resta de la normativa aplicable.

Com que per l'execució del present contracte, requereix que el contractista tracti dades personals per compte del responsable del tractament i/o implica la cessió de dades personals al contractista per part d'entitats del sector públic, es fa constar el següent:

- a) Les dades personals es tractaran per aquesta finalitat: "La finalitat del tractament de les dades de caràcter personal és gestionar i resoldre les incidències i peticions dels usuaris".
- b) El contractista està obligat a sotmetre's en tot cas a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.
- c) L'empresa adjudicatària, abans de la formalització del contracte, haurà de presentar una declaració en la qual posi de manifest on estaran ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests.
- d) El contractista s'obliga a 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 c) anterior.
- e) Els licitadors han d'indicar en llurs ofertes si tenen 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 es pretengui encarregar-ne la realització.

Les obligacions establertes a les lletres a) a e) anteriors es qualifiquen d'essencials als efectes del que disposa l'article 211.1 f) de la LCSP, per la qual cosa el seu incompliment constitueix una causa de resolució del contracte.

Clàusula. 22. Clàusula de bon govern

Els licitadors i els contractistes adoptaran una conducta èticament exemplar i actuaran per evitar la corrupció en qualsevol de totes les seves possibles formes.

En aquest sentit –i al marge d'aquells altres deures vinculats al principi d'actuació esmentat al punt anterior, derivats dels principis ètics i de les regles de conducta als quals els licitadors i els contractistes han d'adequar la seva activitat- assumeixen particularment les obligacions següents:

- a. Comunicar immediatament a l'òrgan de contractació les possibles situacions de conflicte d'interessos.
- b. No sol·licitar, directament o indirectament, que un càrrec o empleat públic influeixi en l'adjudicació del contracte.
- c. No oferir ni facilitar a càrrec o empleats públics avantatges personals o materials, ni per a aquells mateixos ni per a persones vinculades amb el seu entorn familiar o social.
- d. No realitzar accions que posin en risc l'interès públic.
- e. Respectar els principis de lliure mercat i de concurrència competitiva, i abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència, com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.).
- f. Denunciar qualsevol acte o conducta dirigits a aquelles finalitats i relacionats amb la licitació o el contracte dels quals tingués coneixement.
- g. Aplicar la màxima diligència en el coneixement, foment i compliment de la legalitat vigent.
- h. Garantir el principi d'indemnitat als denunciants d'irregularitats.



- i. Permetre l'accés a l'entitat que subscrigui contractes o convenis relatius a pactes d'integritat, per la consulta de tota la documentació relacionada amb els treballs objecte d'aquest contracte.

Clàusula 23. Modificació del contracte

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.

D'acord amb el que estableix l'article 204 de la LCSP, un cop perfeccionat el contracte, l'òrgan de contractació només podrà modificar el contracte per les causes següents:

- Increment de les necessitats de les Àrees:
 - Modificació requerida quan s'observi un augment en les necessitats d'equipament TIC de les diferents àrees, com ara nous projectes municipals a l'àmbit TIC, adaptació de l'equipament a nous requeriments de programari o maquinari (nous programes o noves necessitats de maquinari). Aquesta causa tindria impacte sobre totes les prestacions objecte d'aquest contracte.
 - Modificació requerida quan s'observi un augment en les necessitats del servei de suport a les instal·lacions TIC, així com del material necessari, motivats per reorganització o canvis organitzatius de l'estructura de personal de l'Ajuntament.
- Increment d'un 20 % dels tiquets gestionats pel servei de suport a l'usuari: Es necessitarà una modificació del contracte si el volum de tiquets gestionats excedeix en un 20% el volum inicialment previst, indicant un augment substancial en la demanda del servei. El 20% es calcularà prenent com a base la mitjana mensual de tiquets de l'any 2023, que va ser de 2.293 tiquets mensuals. Aquesta causa tindria impacte sobre totes les prestacions objecte d'aquest contracte.
- Increment del nombre de llicències de l'eina de tiqueting ocasionat per l'increment de tècnics que hagin de gestionar l'eina. Aquesta causa tindria impacte sobre totes les prestacions objecte d'aquest contracte.
- Increment del nombre de llicències de l'eina de contact center ocasionat per l'increment de tècnics que hagin de gestionar l'eina.
- Canvis Organitzatius que afectin el Servei: Inclou modificacions necessàries degudes a canvis en l'estructura organitzativa de l'administració, que podrien afectar les necessitats de prestació del servei o les competències atribuïdes al servei de TIC.
- Construcció de Nous Equipaments Municipals o Obertura de Noves Dependències: En cas de construcció de noves instal·lacions municipals o obertura de noves dependències que no estaven previstes inicialment, es podrà modificar el contracte per a cobrir les necessitats de servei en aquests nous espais.
- Modificació dels indicadors i nivells de servei. Modificació requerida quan es presenti algun dels següents casos:
 - Variació d'entorn funcional.
 - Variació de condicions de negoci.
 - Canvis de l'abast.
 - Canvis de volum.
 - Innovacions.
 - Millores del servei.



S'estableix un límit màxim de modificació del contracte del 20% del preu inicial del contracte i en cap cas la modificació podrà comportar l'establiment de nous preus unitaris no previstos inicialment en el contracte.

Les condicions, abast i límits d'aquestes modificacions, seran obligatòries pel contractista. El procediment per aquesta modificació requerirà l'audiència al contractista i, si escau, del redactor del projecte o de les especificacions tècniques, i la seva formalització en document administratiu.

L'anterior també és sens perjudici de poder introduir modificacions si concorren les circumstàncies establertes a l'article 205 de la LCSP. Aquestes modificacions són obligatòries per al contractista, llevat que impliquin, aïlladament o conjuntament, una alteració en la seva quantia que excedeixi al 20 % del preu inicial del contracte, IVA exclòs. En aquest cas, la notificació s'acordarà per l'òrgan de contractació amb la conformitat prèvia per escrit del contractista; en cas contrari, el contracte es resoldrà d'acord amb l'article 211.1.g) de la LCSP.

Les modificacions del contracte es formalitzaran en document administratiu d'acord amb l'article 153 de la LCSP.

L'anunci de modificació del contracte, juntament amb les al·legacions del contractista i de tots els informes que, si s'escau, se sol·licitin amb caràcter previ a l'aprovació de la modificació, tant els que aporti l'adjudicatari com els que emeti l'òrgan de contractació, es publicaran en el perfil de contractant en el termini de 5 dies des de l'aprovació.

Clàusula 24. Recepció i termini de garantia

1. Per a la recepció correcta de les prestacions serà condició imprescindible la signatura d'una acta de recepció, que s'estendrà dins el termini d'un mes següent al seu lliurament o realització, si es troben en estat de ser rebudes i a satisfacció de l'Ajuntament, on s'indicarà la conformitat o no de les prestacions rebudes per l'Ajuntament.
2. En el cas que les prestacions indicades en l'acta siguin conformes al previst al plec de prescripcions tècniques i amb les millores ofertades pel licitador, començarà a computar el termini de garantia. Finalitzat aquest termini i comprovat per l'Ajuntament la correcta adequació de les prestacions, serà retornada la garantia definitiva dipositada pel contractista.
3. En el cas que a la recepció de les prestacions aquestes no siguin correctes o conformes als requisits establerts en el plec de prescripcions tècniques o no s'ajustin a les millores ofertades pel licitador també es farà constar en acta, indicant també el termini necessari i compromís del contractista d'esmenar o corregir aquestes disconformitats, emplaçant-se novament i per una única vegada a la finalització d'aquell termini per a les comprovacions necessàries que acreditin la correcta realització i recepció de les prestacions.
4. En cas de negativa per part del contractista a la signatura de l'acta, el tècnic municipal així ho indicarà en l'acta amb la signatura del personal municipal que pugui ser present, facilitant-li així una còpia al contractista, i en cas que aquest no accepti la còpia, el responsable del contracte li llegirà l'acta, que també haurà d'indicar aquest fet.
5. Quan es detecti aquesta disconformitat, es procedirà també de forma automàtica a la devolució de la factura que correspongui, adjuntant l'acta que correspongui.
6. Atesa la seva naturalesa i característiques, no es fixa termini de garantia.
7. Es procedirà a la cancel·lació o devolució de la garantia definitiva quan s'aprovi la liquidació del contracte, si no resulten responsabilitats que s'hagin d'exigir al contractista, i hagi transcorregut el termini de garantia.



8. Un cop recepcionades favorablement les prestacions, i aprovada la liquidació si s'escau, el responsable del contracte emetrà un informe final d'avaluació de l'execució del contracte, en el que s'haurà d'indicar quins resultats i objectius s'han assolit d'acord amb les necessitats indicades a l'informe justificatiu que va ser elaborat per a l'aprovació de l'expedient de contractació. Aquest informe d'avaluació s'incorporarà a l'expedient i es publicarà també al perfil de contractació.

Clàusula 25. Subcontractació

Ateses les característiques i qualitats que han estat objecte de valoració i consideració determinant per a l'adjudicació de la millor relació qualitat preu del contracte, es permet la subcontractació del servei de suport a les instal·lacions TIC, del servei de tiqueting, del servei de suport a Sistemes i del servei de contact center.

En tot cas el contractista abans de procedir a la subcontractació ho haurà de comunicar a l'òrgan de contractació, amb la presentació d'una declaració sobre la part del contracte que el licitador tingui previst subcontractar, tal com disposa l'article 215 de la LCSP.

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 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 el contractista vulgui subscriure contractes que no s'ajustin a l'indicat en l'oferta, aquests no es podran subscriure fins que transcorrin vint dies des de que s'hagi cursat la notificació a l'òrgan de contractació i s'hagi aportat les justificacions a les que es refereix l'article 215.2.b) de la LCSP, 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'Ajuntament notifica dins d'aquest termini la seva oposició.

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.

El 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.

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

Les empreses subcontractistes queden obligades només davant l'empresa contractista principal qui assumirà, per tant, la total responsabilitat de l'execució del contracte enfront 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 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 contraetes amb elles per l'empresa contractista, a conseqüència de l'execució del contracte principal i dels subcontractes.

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.

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

Els subcontractes tenen en tot cas naturalesa privada.

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

El termini per al pagament dels serveis prestats per les empreses subcontractistes i l'obligació d'utilització de factura electrònica s'ajustarà al previst a l'article 216 de la Llei 9/2017 i en cap cas s'acceptaran terminis superiors pactats entre contractistes i subcontractistes. Així mateix, el contractista principal haurà d'aportar trimestralment l'acreditació del compliment dels terminis de pagament.

Clàusula 26. Pagament a subcontractistes

Les empreses subcontractistes queden obligades només davant el contractista principal que assumirà la total responsabilitat de l'execució del contracte front l'Ajuntament. El coneixement que l'Ajuntament 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 l'Ajuntament per les obligacions contraetes amb elles pel contractista principal, a conseqüència de l'execució del contracte principal i dels subcontractes.

El termini per al pagament dels serveis prestats per les empreses subcontractistes i l'obligació d'utilització de factura electrònica s'ajustarà al previst a l'article 216 de la LCSP i en cap cas s'acceptaran terminis superiors pactats entre contractistes i subcontractistes.

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 aquest plec, responnent la garantia definitiva d'aquestes penalitats.

Clàusula 27. Successió del contractista i cessió del contracte

Pels supòsits de successió s'estarà al que estableix l'article 98 de la LCSP.

Ateses les característiques tècniques necessàries per a l'execució del contracte, no es permet la cessió del mateix.

Clàusula 28. Subrogació de treballadors



No procedeix.

Clàusula 29. Penalitats

Demora en les prestacions

1. El contractista està obligat a complir el contracte dins el termini total fixat per a la seva realització, com també els terminis parcials assenyalats per a l'execució successiva.
2. La constitució en mora del contractista no necessitarà intimació prèvia per part de l'Administració.
3. Quan el contractista, per causes a ell imputables, hagués incorregut en demora respecte al compliment del termini total, l'Administració podrà optar per la resolució del contracte o per la imposició de les penalitzacions diàries en la proporció de 0,60 € per cada 1.000 € del preu del contracte (IVA exclòs).
4. En la tramitació de l'expedient es donarà audiència al contractista perquè pugui formular al·legacions en el termini de deu dies hàbils i l'òrgan de contractació resoldrà, prèvia emissió dels informes pertinents.
5. Cada vegada que les penalitzacions per demora respecte al compliment del termini total, arribin a un múltiple del 5 per 100 del preu del contracte, l'òrgan de contractació podrà resoldre el contracte o acordar-ne la continuïtat amb imposició de noves penalitzacions.
6. El contractista podrà procedir a la suspensió del compliment del contracte per manca de pagament, sempre que la demora sigui superior a quatre mesos.

Penalitats específiques

De conformitat amb l'apartat 2.4.6 del PPT, els paràmetres de l'Acord de Nivell de Servei de son els següents:

El SIITIC pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, així com un grau de satisfacció elevat per part dels usuaris, basat en:

- L'establiment d'indicadors de servei, de manera que el SIITIC pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i els seus lliurables, i que l'empresa adjudicatària tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació.
- L'establiment d'indicadors que permetin mesurar el grau de satisfacció percebuda pels usuaris del servei.
- L'adjudicatari haurà de lliurar els valors dels indicadors al SIITIC de forma mensual, aplicant la penalització proposada al contracte i la proposta de reducció de la factura si s'escau. Això permetrà al SIITIC monitoritzar la qualitat del servei i assegurar-se que l'adjudicatari compleix amb els ANS establerts, proporcionant així un servei de qualitat als usuaris.

Els Acords de Nivell de Servei definits per a cada servei seran d'obligat compliment al llarg del contracte.

Indicadors de nivell de servei.

Els indicadors s'aplicaran en el càlcul de les penalitzacions per incompliment del llindar mínim requerit.

Definicions:

Incidència molt urgent: La incidència té un impacte mot elevat per poder exercir les seves funcions.

Incidència urgent: La incidència té un impacte elevat per poder exercir les seves funcions.

Incidència normal: Nivell de servei estàndard, mínim requerit per realitzar les seves funcions.

Temps de resposta (TRESP): S'entén com el transcorregut d'ençà que es rep l'avís de l'avaria fins que comencen les accions correctives pertinents.

Temps de resolució (TRSEO): S'entén com el transcorregut d'ençà que es rep l'avís de l'avaria fins que l'equip avariati queda en perfecte estat de funcionament.

Codi	Indicadors Informatius	Periodicitat
MI-01	Nombre d'incidències molt urgents obertes en el període	Mensual
MI-02	Nombre d'incidències urgents obertes en el període	Mensual
MI-03	Nombre d'incidències normals obertes en el període	Mensual
MI-04	Nombre d'incidències molt urgents resoltes	Mensual
MI-05	Nombre d'incidències urgents resoltes	Mensual
MI-06	Nombre d'incidències normals resoltes	Mensual
MI-07	Nombre d'incidències d'afectació de servei.	Mensual
MI-08	Nombre d'incidències reobertes	Mensual
MI-09	Nombre total de tiquets registrats	Mensual
MI10	Nombre de problemes registrats	Mensual

Codi	Indicadors ANS	Servei	de	Periodicitat	Objectiu	Nivell de servei	Fórmula	PPmax
IA-01	Percentatge d'incidències molt urgents amb un temps de resposta igual o inferior al temps indicat en Nivell de servei	Servei suport l'usuari	de a	Mensual	98%	30min.	Nombre d'incidències molt urgents amb TRESP <= 30min. / Total incidències molt urgents	GREU
IA-02	Percentatge d'incidències urgents amb un temps de resposta igual o inferior al temps indicat en Nivell de servei	Servei suport l'usuari	de a	Mensual	95%	1h	Nombre d'incidències urgents amb TRESP <= 1 / Total incidències urgents	LLEU
IA-03	Percentatge d'incidències normals amb un temps de resposta igual o inferior al temps indicat en Nivell de servei	Servei suport l'usuari	de a	Mensual	90%	2h	Nombre d'incidències normals amb TRESP <= 2 / Total incidències normals	LLEU
IA-04	Percentatge d'incidències molt urgents resoltes en un temps igual o inferior al temps indicat en Nivell de servei	Servei suport l'usuari	de a	Mensual	98%	6h	Nombre d'incidències molt urgents amb TRSEO <= 6 / Total incidències molt urgents	GREU
IA-05	Percentatge d'incidències urgents resoltes en un temps igual o inferior al temps indicat en Nivell de servei	Servei suport l'usuari	de a	Mensual	95%	12h	Nombre d'incidències urgents amb TRSEO <= 8 / Total incidències urgents	LLEU
IA-06	Percentatge d'incidències normals resoltes en un temps igual o inferior al temps indicat en Nivell de servei	Servei suport l'usuari	de a	Mensual	90%	16h	Nombre d'incidències normals amb TRSEO <= 16 / Total incidències normals	GREU
IA-07	Percentatge de tiquets informats correctament sobre total mensual	Servei suport l'usuari	de a	Mensual	95%		Nombre de tiquets informats correctament / Total de tiquets	LLEU
IA-08	Informe de seguiment amb la informació requerida	Servei suport l'usuari	de a	Mensual	100%			LLEU
IA-09	Màxim de dies laborables sense substitució de tècnic per baixa definitiva	Servei suport l'usuari	de a		< 10 dies			MOLT GREU
IA-10	Percentatge de tiquets de peticions molt urgents d'instal·lació o substitució amb un temps de resposta igual o inferior al temps indicat en Nivell de servei	Servi provisions	de	Mensual	99%	3 dies		MOLT GREU
IA-11	Percentatge de tiquets de peticions normals d'instal·lació o substitució amb un temps de resposta igual o inferior al temps indicat en Nivell de servei	Servei provisions	de	Mensual	99%	5 dies		GREU
IA-12	Temps de resposta per a l'actualització de la CMDB: temps màxim per a l'actualització de la informació de la CMDB després de realitzar un canvi en un element de configuració	Servei suport l'usuari	de a	Mensual	100%	2 dies		LLEU
IA-13	Auditories del servei	Servei suport	de a	Puntual	100%	1		MOLT GREU



l'usuari

IA-14	Percentatge Màxim d'errors, responsabilitat de l'adjudicatari, detectats a l'eina de helpdesk del SLiTIC en les validacions i auditories realitzades pel SLiTIC	Servei suport l'usuari	de a Anual	95%		Nombre tiquets CMBB responsabilitat adjudicatari / Nombre elements responsabilitat adjudicatari	LLEU
IA-15	Elaboració i execució del pla de formació	Servei suport l'usuari	de a Anual	100%	1		LLEU
IA-16	Incorporació dels perfils a l'inici del contracte	Contracte	Puntual	100%	PPT	El que indica el PPT	MOLT GREU
IA-17	Disponibilitat del servei de contact center	Servei Contact Center	Mensual	97%	< 2hores	Nombre d'incidències molt urgents amb TRESP <= 30min. / Total incidències molt urgents	GREU
IA-18	Reforç de tècnics	Servei suport l'usuari	de a Puntual	100%	PPT	backlog de tiquets oberts, responsabilitat de l'adjudicatari, superi els 100	GREU
IA-19	Donació equips al tercer sector	Servi provisions	de a Anual	70%	Anual	Percentatge del total de màquines retirades	LLEU
IA-20	Seguiment de l'execució del pla de formació	Servei suport l'usuari	de a Semestral				

Característiques dels indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

Codi. Identificador únic de l'indicador.

Indicadors ANS. Defineix l'objecte de mesura de l'indicador.

Categoria. Agrupa diferents ANS d'un mateix tipus.

Periodicitat. Freqüència de mesura del valor de l'indicador.

Objectiu. Valor mínim exigit d'acompliment del nivell de servei.

Nivell de servei. Valor màxim exigit a l'indicador

Fórmula d'obtenció. Fórmula a aplicar pel càlcul del valor de l'indicador de mesura, identificant les variables que intervenen al càlcul (mètriques) i, si escau, la referència a l'eina que permet l'automatització i extracció de les dades.

Règim específic de penalitats (PPMax). S'aplicarà sobre l'establert al règim específic de penalitats del PCAP.

Pla de millora

En cas d'incompliment reiterat dels Acords de Nivell de Servei, durant un període de 3 mesos consecutius o 3 mesos alternats en un període de 6 mesos, l'adjudicatari estarà obligat a presentar un pla de millora del servei amb l'objectiu d'assolir el compliment dels ANS. S'entén com a incompliment dels ANS que un 25% o més dels indicadors de mesura estiguin per sota del requerit.

El pla de millora s'haurà de presentar en un termini de 2 setmanes a partir que es compleixi la condició anterior i, un cop validat pel SLiTIC, s'executarà amb els mitjans propis de l'empresa adjudicatària, sense que aquesta pugui repercutir-ne el cost al SLiTIC ni dedicar els recursos del servei de forma significativa.

El pla de millora haurà de permetre el compliment dels ANS en un termini màxim de 2 mesos.

La falta de presentació del pla de millora en el termini fixat, o el no compliment dels ANS en el termini màxim indicat, serà causa de resolució del contracte.

Incompliment parcial o defectuós

Considerant les característiques del contracte, així com les possibles millores que puguin oferir els contractistes i que seran objecte de valoració, s'estableixen les següents penalitats que



seran proporcionals amb la gravetat dels incompliments i el total de les mateixes no podrà superar el 50% del preu del contracte:

Per assegurar el compliment de les obligacions contractuals, s'estableixen les següents penalitats, ajustades per ser proporcionades i efectives:

a) Incompliments Molt Greus:

- Penalitat equivalent al 10% del preu d'adjudicació per cada incompliment:
 - Superar els 10 dies laborables sense substitució de tècnic per baixa definitiva.
 - Que el 99% de tiquets de peticions molt urgents d'instal·lació o substitució, del servei de provisions, tinguin un temps de resposta superior a 3 dies.
 - No realitzar les auditories de servei requerides al plec.
 - No incorporació de tots els perfils requerits a l'inici del contracte.
 - Mancances greus en seguretat i prevenció de riscos.
 - Manca de capacitat en procediments d'emergència: Si el personal no ha rebut capacitat adequada sobre com actuar en situacions d'emergència, com ara evacuacions d'edificis, atenció de primers auxilis o maneig de clients agressius, s'incrementa el risc de lesions greus.
 - Higiene inadequada: La manca de neteja i desinfecció al centre d'atenció pot provocar la propagació de malalties entre empleats i usuaris. A més, l'acumulació de residus pot incrementar el risc d'accidents, com ara relliscades i caigudes.
 - Maneig inadequat de dades sensibles: No implementar mesures de seguretat adequades per protegir la informació confidencial dels usuaris, com ara dades personals o financeres, pot resultar en violacions de privadesa i pèrdua de confiança per part dels clients.
 - Riscos greus per al medi ambient.
 - De terminis de pagament amb contractistes i proveïdors.
- Penalitat equivalent al 10% de l'import del mes i del servei corresponent a l'incompliment dels SLA considerats molt greus a la taula de nivell de servei del PPT.

b) Incompliments Greus:

- Penalitat equivalent al 5% de la facturació mensual per cada incompliment:
 - El deure del contractista de mantenir la confidencialitat.
 - De la normativa sobre prevenció de riscos laborals.
 - De les condicions especials d'execució.
- Penalitat equivalent al 5% de l'import del mes i del servei corresponent a l'incompliment dels SLA considerats greus a la taula de nivell de servei del PPT.

c) Incompliments Lleus:

- Penalitat equivalent al 2% de la facturació mensual per cada incompliment de:
 - Les obligacions de caràcter formal o documental en la normativa de prevenció de riscos laborals.
 - Els deures del contractista, excepte els considerats greus.
- Penalitat equivalent al 2% de l'import del mes i del servei corresponent a l'incompliment dels SLA considerats lleus a la taula de nivell de servei del PPT.

Condicions de l'Aplicació de Penalitats:

- L'import de la penalitat s'aplicarà sobre l'import del mes i del servei corresponent a l'incompliment i s'executarà a la factura acordada amb l'adjudicatari.
- Les penalitats per incompliments molt greus són incompatibles amb la imposició de penalitats per altres tipus d'incompliments per al mateix incident.
- La imposició de penalitats es realitzarà d'acord amb els procediments establerts, garantint el dret a audiència del contractista.
- De conformitat amb l'article 192.2 de la LCSP, el total de les penalitats no podrà superar el 50 % del preu del contracte.



Procediment

De conformitat amb l'article 194.2 de la LCSP les penalitats previstes anteriorment s'imposaran per acord de l'òrgan de contractació, adoptat a proposta del responsable del contracte, que serà immediatament executiu, i serà efectiu mitjançant la deducció de les quantitats que s'han d'abonar al contractista o bé per mitjà de la garantia, quan no es puguin deduir els corresponents pagaments.

Clàusula 30. Resolució del contracte

Són causes de resolució del contracte, les previstes als articles 211, 313 i concordants de la LCSP.

L'aplicació i els efectes de les causes de resolució, si s'escau, es regiran pels articles 212, 213 i 313 de la LCSP.

Clàusula 31. Jurisdicció i règim de recursos

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, s'interposarà davant el Tribunal Català de Contractes del Sector Públic i es regirà pel que disposen els articles 44 i següents de la LCSP i el Reial decret 814/2015, d'11 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments especials de revisió de decisions en matèria contractual i d'organització del Tribunal Administratiu Central de Recursos Contractuals.

Així mateix, es podrà interposar recurs contenciós administratiu, de conformitat amb la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

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

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 de recurs de reposició 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.

DILIGÈNCIA per fer constar que el present Plec de Clàusules Administratives particulars és complementari al de clàusules administratives generals d'aquest Ajuntament.





ANNEX I

(A inserir al SOBRE DIGITAL NUM. 1)

DECLARACIÓ RESPONSABLE EN EL TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

"El/La Sr/Sra en representació de l'empresa, amb seu a la ciutat de, al carrer..... número....., i amb NIF, **DECLARA** que, assabentat/ada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per poder ser l'empresa adjudicatària del contracte per la prestació del **contracte del Servei d'Atenció a l'Usuari a l'àmbit TIC a les dependències de l'Ajuntament de l'Hospitalet**, amb expedient número **AJT/65177/2022 AS-19/2024**, que l'empresa **ofereix garanties suficients per aplicar mesures tècniques i organitzatives apropiades**, per tal que el tractament de dades de caràcter personal, s'efectuï de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), 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; de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i d'altra normativa vigent aplicable, **i que es detallen a continuació:**

SI / NO / EN CURS

1	Ha designat un Delegat de Protecció de Dades per què està obligat	
2	Ha designat un Delegat de Protecció de Dades voluntàriament	
3	Ha obtingut un Certificat de compliment del RGPD per una entitat certificadora	
4	Està adherit a algun Codi Tipus	
5	Ha format un Registre d'Activitats de Tractament com a responsable del tractament	
6	Ha format un Registre d'Activitats de Tractament com a encarregat del tractament	
7	Ha realitzat una anàlisi de riscos - avaluació d'impacte en protecció de dades, de caràcter personal, a la que està obligat per algun tipus de tractament	
8	Ha aplicat el principi de transparència a l'atenció de l'exercici dels drets del interessats, facilitant formularis a les persones interessades	
9	Ha adoptat mesures de seguretat apropiades als riscos dels tractaments	

Tanmateix, l'empresa, per l'execució de la prestació del servei / subministrament, que comporta el tractament de dades personals, es compromet a:

10	Els treballadors assignats per a l'execució de la prestació rebran formació en matèria de protecció de dades	
11	Els treballadors assignats per a l'execució de la prestació signaran un document de compromís de confidencialitat	

Que, respecte als servidors per l'arxiu de dades personals, declara:

- ☐ NO té previst subcontractar els servidors ni els serveis associats a servidors per l'arxiu de dades personals, i donat l'anterior, la ubicació dels mateixos és la següent: _____
- ☐ Es té previst subcontractar els serveis associats a servidors per l'arxiu de dades personals a l'empresa següent _____, i la ubicació dels seus servidors és la següent: _____

I per què consti, signo aquesta declaració (lloc i data, signatura digital)



ANNEX II

MODEL D'OFERTA AVALUABLE MITJANÇANT L'APLICACIÓ DE FÓRMULES

(A INSERIR EN EL SOBRE NÚM. 3)

L'oferta s'ha d'ajustar al model següent:

"El Sr./La Sra..... amb NIF núm....., en nom propi / en representació de l'empresa, en qualitat de ..., i segons escriptura pública autoritzada davant Notari, en data i amb número de protocol .../o document ..., CIF núm., domiciliada a..... carrer, núm....., (persona de contacte....., adreça de correu electrònic, telèfon núm. i fax núm.. ..), assabentat/da de les condicions exigides per optar a la contractació relativa al **contracte del Servei d'Atenció a l'Usuari a l'àmbit TIC a les dependències de l'Ajuntament de L'Hospitalet**, amb expedient número **AJT/65177/2022 AS-19/2024** es compromet a portar-la a terme amb subjecció al Plec de Clàusules Administratives Particulars i al Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, que accepta íntegrament, d'acord amb la següent proposta:

1. Oferta econòmica

S'acompanya el document Excel (Annex I del Plec de Prescripcions tècniques) degudament complimentat en el que es proposen els preus unitaris, IVA exclòs, que la meua representada es compromet a executar el contracte.

Igualment, s'adjunta els certificats indicats a l'apartat 8.4 del PCAP.

2. Millores

- Reforç de l'equip de tècnics de suport

L'empresa a la qual represento, oferta: _____ (indicar 1, 2 o 3 tècnics) tècnics addicionals pel reforçament de l'equip de tècnics de suport, en cas que el backlog de tiquets oberts superi els 100 tiquets.

Per cada tècnic addicional s'atorgarà 1 punt, fins a un màxim de 3 punts.

- Nombre bosses d'hores addicionals en festiu

L'empresa a la qual represento, oferta _____ (indicar 1 o 2 bosses) bosses d'hores addicionals en festiu.

Cada borsa de 30 hores addicionals, rebrà una puntuació de 0,5 punts, amb un màxim de 1 punt.

Subcontractació:

En cas de subcontractar part de la prestació, els licitadors han d'indicar a l'oferta la part del contracte que tinguin previst subcontractar, assenyalant el seu import, i el nom o el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes als quals s'hagi d'encarregar la 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.

(lloc i data, signatura digital).



ANNEX III

CONDICIONS GENERALS REGULADORES DE LES RELACIONS DE L'AJUNTAMENT AMB ELS TERCERS ENCARREGATS DE TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Les parts subscriuen aquestes condicions amb la finalitat de protegir i executar el que estableix l'article 28.3 del Reglament 2016/679 del Parlament i del Consell relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes (en endavant RGPD), i l'article 28, de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels Drets Digitals.

Als efectes d'aquestes condicions s'entén:

Dades personals: qualsevol informació sobre una persona física identificada o identificable (l'interessat). S'ha de considerar persona física identificable qualsevol persona la identitat de la qual es pot determinar, directament o indirectament, en particular mitjançant un identificador, com per exemple un nom, un número d'identificació, dades de localització, un identificador en línia o un o diversos elements propis de la identitat física, fisiològica, genètica, psíquica, econòmica, cultural o social d'aquesta persona.

Tractament: qualsevol operació o conjunt d'operacions realitzades sobre dades personals o conjunts de dades personals, ja sigui per procediments automatitzats o no, com la recollida, el registre, l'organització, l'estructuració, la conservació, l'adaptació o la modificació, l'extracció, la consulta, la utilització, la comunicació per transmissió, difusió o qualsevol altra forma d'habilitació d'accés, acarament o interconnexió, limitació, supressió o destrucció.

Limitació del tractament: el marcat de les dades de caràcter personal conservades, amb la finalitat de limitar-ne el tractament en el futur.

Fitxer: qualsevol conjunt estructurat de dades personals accessibles d'acord amb criteris determinats, ja sigui centralitzat, descentralitzat o repartit de forma funcional o geogràfica.

Responsable del tractament o responsable: l'Ajuntament de l'Hospitalet (en endavant Ajuntament), que sol o juntament amb d'altres, determina les finalitats i els mitjans del tractament.

Encarregat del tractament o encarregat: la persona física o jurídica, autoritat pública, servei o qualsevol altre organisme que tracta dades personals per compte de l'Ajuntament.

Tercer: persona física o jurídica, autoritat pública, servei o organisme diferent de l'interessat, del responsable del tractament, de l'encarregat del tractament i de les persones autoritzades per tractar les dades personals sota l'autoritat directa de l'Ajuntament o de l'encarregat.

Empresa: persona física o jurídica dedicada a una activitat econòmica, independentment de la seva forma jurídica, incloses les societats o les associacions que exerceixen regularment una activitat econòmica.

Elaboració de perfils: qualsevol forma de tractament automatitzat de dades personals consistent a utilitzar aquestes dades per avaluar determinats aspectes personals d'una persona física; en especial, per analitzar o predir aspectes relatius al rendiment professional, la situació econòmica, la salut, les preferències personals, els interessos, la finalitat, el comportament, la ubicació o els moviments d'aquesta persona.

Seudonimització: el tractament de dades personals de manera que ja no es puguin atribuir a un interessat sense utilitzar informació addicional, sempre que aquesta informació consti per separat i estigui subjecta a mesures tècniques i organitzatives destinades a garantir que les dades personals no s'atribueixen a una persona física identificada o identificable.



Violació de la seguretat de les dades personals: qualsevol violació de la seguretat que ocasiona la destrucció, la pèrdua o l'alteració accidental o il·lícita de dades personals transmeses, conservades o tractades d'una altra manera, o la comunicació o l'accés no autoritzats a aquestes dades.

Normes corporatives vinculants: les polítiques de protecció de dades personals assumides per l'Ajuntament o per l'encarregat del tractament.

Autoritat de control: Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

CONDICIONS GENERALS

Primera.- Objecte

Segona.- Durada

Tercera.- Identificació de la informació afectada

Quarta.- Obligacions genèriques de l'encarregat del tractament

Cinquena.- Assistència a l'Ajuntament

Sisena.- Registre de les categories d'activitats del tractament

Setena.- Règim de la comunicació de dades

Vuitena.- Secret i garantia de les dades personals

Novena.- Exercici dels drets de l'interessat

Desena.- Violacions de seguretat

Onzena.- Subcontractació

Dotzena.- Avaluacions d'impacte i mesures de seguretat

Tretzena.- Designació del Delegat de protecció de dades

Catorzena.- Devolució de les dades de caràcter personal

Quinzena.- Obligacions de l'Ajuntament, responsable del tractament

Setzena.- Responsabilitat

Dissetena.- Llei aplicable i jurisdicció competent

Primera.- Objecte

L'objecte d'aquestes condicions generals és regular les relacions de l'Ajuntament amb els tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal, i per tant, habilitar els adjudicataris dels contractes administratius o contractes privats subscrits amb l'Ajuntament o les contraparts dels convenis i altres acords amb efectes jurídics, perquè puguin tractar per compte de l'Ajuntament, les dades de caràcter personal.

La concreció del tractament haurà de contemplar-se en les condicions particulars, mínimes, que han de regir el contracte d'encarregat del tractament de dades de caràcter personal que hagin signat les parts, o s'inclouran, en el seu cas, a les clàusules del conveni o acord amb efectes jurídics que es formalitzi.

Segona.- Durada

La durada de les condicions generals que regulen les relacions de l'Ajuntament amb tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal coincidirà amb la durada del contracte administratiu, contracte privat, conveni o altre acord amb efectes jurídics, subscrit amb l'Ajuntament i la contrapart.

Tercera.- Identificació de la informació afectada



Per a l'execució de les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquestes condicions generals, l'Ajuntament posa a disposició de l'adjudicatari del contracte o la contrapart del conveni o acord amb efectes jurídics, les dades personals que es descriuen en les condicions particulars del contracte d'encarregat o en el contingut del conveni o acord formalitzat amb la contrapart.

Quarta.- Obligacions genèriques de l'encarregat del tractament

L'adjudicatari del contracte o la contrapart del conveni o acord, en la seva qualitat d'encarregat del tractament, i el seu personal s'obliguen a:

1. Utilitzar les dades personals objecte de tractament, o les que es recullen per a la seva inclusió, només amb la finalitat objecte de l'encàrrec. En cap cas no es poden utilitzar les dades per a finalitats pròpies.
2. Tractar les dades d'acord amb les instruccions de l'Ajuntament. En el supòsit que l'encarregat del tractament consideri que alguna de les instruccions rebudes infringeix el RGPD o qualsevol disposició en matèria de protecció de dades, s'abstindrà d'aplicar-les i informará immediatament a l'Ajuntament.
3. En els supòsits de realització del tractament en els locals de l'Ajuntament, l'encarregat del tractament haurà de comunicar la identitat de la persona o persones que prestaran serveis en les instal·lacions de l'Ajuntament, i aquestes hauran d'ostentar una identificació durant el temps de la prestació del servei.

Cinquena.- Assistència a l'Ajuntament

L'encarregat del tractament ha de donar suport a l'Ajuntament a l'hora de fer les consultes prèvies a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (ApdCAT), quan escaigui.

També haurà de posar a disposició de l'Ajuntament tota la informació necessària per a demostrar el compliment de les seves obligacions, i també per a fer les auditories o les inspeccions que duguin a terme el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.

Sisena.- Registre de les categories d'activitats del tractament

L'encarregat del tractament s'obliga a dur un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte de l'Ajuntament.

Aquest registre ha de contenir:

- Les dades identificatives de l'encarregat del tractament i de l'Ajuntament.
- Les categories dels tractaments efectuats per compte de l'Ajuntament.
- Una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat relatives a:
 - a) La pseudonimització i el xifratge de dades personals.
 - b) La capacitat de garantir la confidencialitat, la integritat, la disponibilitat i la resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
 - c) La capacitat de restaurar ràpidament la disponibilitat i l'accés a les dades personals en cas d'incident físic o tècnic.
 - d) El procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives implantades per a garantir la seguretat del tractament.

Setena.- Règim de la comunicació de dades

L'encarregat del tractament no comunicarà en cap cas les dades personals a terceres persones, tret que disposin de l'autorització expressa de l'Ajuntament en els supòsits admissibles legalment.

L'encarregat del tractament pot comunicar les dades a altres encarregats del tractament de l'Ajuntament d'acord amb les instruccions rebudes. En aquest cas, l'Ajuntament ha d'identificar,



prèviament i per escrit, les dades personals, l'entitat a la qual s'han de comunicar i les mesures de seguretat que cal aplicar per a procedir a la comunicació.

Si l'encarregat del tractament hagués de transferir dades personals a un país tercer o a una organització internacional en virtut d'una disposició que li sigui aplicable del dret de la Unió o d'algun dels seus estats membres, haurà d'informar prèviament a l'Ajuntament d'aquesta exigència legal.

Vuitena.- Secret i garantia de les dades personals

L'encarregat del tractament s'obliga a mantenir el secret degut respecte a les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés en virtut de l'encàrrec. Aquesta obligació s'estén fins i tot després que n'acabi el termini del contracte o dels efectes del conveni o acord subscrit.

L'encarregat del tractament ha de garantir que les persones autoritzades per a tractar dades personals es comprometin, expressament i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals cal informar-los convenientment.

L'Ajuntament tindrà accés a la documentació acreditativa del compliment de l'obligació establerta en l'apartat anterior.

L'encarregat ha de garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades a les persones autoritzades per a tractar-les i mantenir a disposició de l'Ajuntament la documentació acreditativa del compliment d'aquesta obligació.

Novena.- Exercici dels drets de l'interessat

L'encarregat del tractament ha d'assistir a l'Ajuntament en la resposta a l'exercici dels drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament, portabilitat de dades i de no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades, inclosa l'elaboració de perfils.

Amb aquesta finalitat, quan les persones afectades exerceixin algun d'aquests drets davant de l'encarregat, aquest ho comunicaran immediatament per correu electrònic a l'adreça responsable.dadespersonals@l-h.cat, juntament, si escau, amb altres informacions que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud.

L'encarregat del tractament, ha de resoldre, per compte de l'Ajuntament i dins el termini establert, les sol·licituds d'exercici dels drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament, portabilitat de dades i de no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades en relació amb les dades objecte de l'encàrrec.

En relació al dret d'informació, l'encarregat del tractament, en el moment de la recollida de les dades, ha de facilitar la informació relativa als tractaments de dades que es duran a terme. La redacció i el format en què s'ha de facilitar la informació s'ha de consensuar amb l'Ajuntament abans del començament de la recollida de les dades.

Desena.- Violacions de seguretat

L'encarregat ha de notificar a l'Ajuntament per correu electrònic, responsable.dadespersonals@l-h.cat, sense dilació indeguda, i en qualsevol cas abans del termini màxim de vint-i-quatre hores, les violacions de la seguretat de les dades personals a càrrec seu de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència.

Si s'escau, s'ha de facilitar, com a mínim, la informació següent:



1. Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, incloent-hi, quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
2. Nom i dades de contacte de delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte on es pugui obtenir més informació.
3. Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
4. Descripció de les mesures adoptades o proposades per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent-hi, si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius. Si no es pot facilitar la informació simultàniament, i en la mesura en què no ho sigui, la informació s'ha de facilitar gradualment sense dilació indeguda.

Correspon tanmateix a l'encarregat del tractament comunicar les violacions de la seguretat de les dades a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades. La comunicació ha de contenir, com a mínim, la mateixa informació notificada a l'Ajuntament.

Si no es pot facilitar la informació simultàniament, i en la mesura en què no ho sigui, la informació s'ha de facilitar gradualment sense dilació indeguda.

Correspon a l'encarregat del tractament comunicar als interessats, el més aviat possible, les violacions de la seguretat de les dades quan sigui probable que la violació suposi un alt risc per als drets i les llibertats de les persones físiques.

La comunicació ha de ser en un llenguatge clar i senzill i, com a mínim, ha de:

1. Explicar la naturalesa de la violació de dades.
2. Indicar el nom i les dades de contacte del delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte on es pugui obtenir més informació.
3. Descriure les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
4. Descriure les mesures adoptades o proposades per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent-hi, si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.

Onzena.- Subcontractació

Amb caràcter general, l'encarregat del tractament no podrà subcontractar cap de les prestacions que formin part de l'objecte del contracte o del conveni o acord, que comportin el tractament de dades personals.

Si calgués subcontractar algun tractament, s'hauria de comunicar prèviament i per escrit a l'Ajuntament, amb una antelació d'un mes, indicant els tractaments que es vol subcontractar i identificant clarament i inequívocament l'empresa a subcontractar i les seves dades de contracte.

El subcontractista, que també té la condició d'encarregat del tractament, està obligat igualment a complir les obligacions establertes en aquest document per l'adjudicatari o la contrapart i les instruccions que dicti l'Ajuntament.

Correspon a l'encarregat inicial regular la nova relació de manera que el nou encarregat quedi subjecte a les mateixes condicions i als mateixos requisits formals que ell per que fa al tractament adequat de les dades personals i a la garantia dels drets de les persones afectades.

En cas d'incompliment per part del subencarregat, l'adjudicatari o la contrapart en segueix sent plenament responsable.

Dotzena.- Avaluació d'impacte i mesures de seguretat



L'encarregat del tractament ha de donar suport a l'Ajuntament en la realització de les avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades, quan escaigui.

L'encarregat del tractament haurà d'aplicar les mesures tècniques, organitzatives i de seguretat apropiades per a garantir un nivell de seguretat adequat al risc dels tractaments objecte d'aquest contracte, tenint en compte l'estat de la tècnica, els costos d'aplicació i la naturalesa, l'abast, el contingut i les finalitats del tractament, així com els riscos de probabilitat i gravetat variables per als drets i les llibertats de les persones físiques.

En tot cas, però, i amb independència d'aquestes mesures de seguretat, l'encarregat ha d'implantar mecanismes per a:

- Garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
- Restaurar ràpidament la disponibilitat i l'accés a les dades personals en cas d'incident físic o tècnic.
- Verificar, avaluar i valorar regularment l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives implantades per a garantir la seguretat del tractament.
- Pseudonimitzar i xifrar les dades personals, si escau.

Tretzena.- Designació del delegat de protecció de dades

En els casos previstos en la normativa vigent, l'encarregat del tractament ha de designar un delegat de protecció de dades i comunicar-ne la identitat i les dades de contacte a l'Ajuntament, al correu electrònic responsable.dadespersonals@l-h.cat

Catorzena.- Devolució de les dades de caràcter personal

L'encarregat del tractament ha de tornar a l'Ajuntament les dades de caràcter personal i, si escau, els suports on constin una vegada s'hagi completat l'objecte del contracte o el termini del conveni o acord.

La devolució ha de comportar l'esborrament total de les dades existents en els equips informàtics utilitzats per l'encarregat del tractament. No obstant això, en pot conservar una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre es puguin derivar responsabilitats de l'execució de la prestació.

Si és el cas, tornar a l'encarregat que designi per escrit l'Ajuntament, les dades de caràcter personal i, si escau, els suports on constin una vegada s'hagi completat la prestació del servei. La devolució ha de comportar l'esborrament total de les dades existents en els equips informàtics utilitzats per l'encarregat.

Si no reben una instrucció en contra de l'Ajuntament, destruir les dades una vegada s'hagi completat l'objecte del contracte o el termini del conveni o acord. Un cop destruïdes, l'encarregat ha de certificar la destrucció per escrit i ha de lliurar el certificat a l'Ajuntament. No obstant això, l'encarregat en pot conservar una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre es puguin derivar responsabilitats de l'execució de la prestació.

Quinzena.- Obligacions de l'Ajuntament, responsable del tractament

Correspon a l'Ajuntament:

- Lliurar les dades al contractista o la contrapart.
- Col·laborar en la realització d'una avaluació de l'impacte en la protecció de dades personals de les operacions de tractament que faci el contractista o la contrapart.
- Fer les consultes prèvies que correspongui.
- Supervisar el tractament, inclosa la realització d'inspeccions i auditories.



Setzena.- Responsabilitat

Les obligacions establertes per al contractista o la contrapart en aquestes condicions generals són de compliment obligat per als seus empleats i col·laboradors, tant interns com externs, per la qual cosa el contractista o la contrapart ha de respondre davant de l'Ajuntament si aquestes obligacions s'incomplixen.

Qualsevol incompliment de les obligacions previstes en aquestes condicions generals per part del contractista o la contrapart el converteix en responsable de tractament i exonera expressament l'Ajuntament de qualsevol responsabilitat derivada directament o indirectament d'aquest incompliment, supòsit en el qual l'adjudicatari ha d'indemnitzar l'Ajuntament per qualsevol dany, perjudici o despesa derivat directament o indirectament d'aquest incompliment contractual.

Dissetena.- Llei aplicable i jurisdicció competent

Aquest contracte es regeix per la legislació espanyola. Qualsevol disputa o controvèrsia en relació amb la seva interpretació o execució, les parts la sotmetran a la jurisdicció dels jutjats i tribunals de Barcelona.

Les parts renuncien expressament a qualsevol fur que els pogués correspondre.



ANNEX IV

CONDICIONS PARTICULARS QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE D'ENCARREGAT DE TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL, PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI / SUBMINISTRAMENT...

Primera.- Objecte de les condicions particulars

A tenor de les condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb tercers encarregats de tractament de dades de caràcter personal, aquest document té per objecte establir les condicions particulars, mínimes, que han de regir el contracte d'encarregat del tractament, de dades de caràcter personal, per compte de l'Ajuntament (responsable del tractament), en compliment del 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, per la prestació del servei / subministrament ...

Segona.- Naturalesa i finalitat del tractament

Mitjançant aquest document de condicions particulars que han de regir el contracte d'encarregat de tractament de dades de caràcter personal, s'habilita l'empresa ..., amb NIF ..., encarregada del tractament, per tractar per compte de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat (en endavant Ajuntament), responsable del tractament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei/subministrament ..., consistint, el tractament, concretament en (indiqueu quin):

- Recollida
- Registre
- Organització
- Estructuració
- Conservació
- Adaptació
- Modificació
- Extracció
- Consulta
- Utilització
- Comunicació per transmissió
- Difusió
- Altre forma de tractament (especifiqueu quina)

La finalitat del tractament de les dades de caràcter personal és ...

Tercera.- Identificació de la informació afectada

Per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, l'Ajuntament, responsable del tractament, posa a disposició de l'empresa ..., encarregada del tractament, la informació que es descriu a continuació:

- Categories de dades (Nom / Cognoms / DNI / ... indiqueu quines):
 - ...
 - ...
- Categories de persones interessades (Ciutadans / usuaris / treballadors / persones discapacitades / ... indiqueu quines):
 - ...



- ...

Quarta.- Durada

Aquest contracte té una durada de ... mesos. Concretament la durada és fins a la data ...

Cinquena.- Mesures tècniques i organitzatives de compliment per part de l'encarregat del tractament

A tenor de les condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb tercers encarregats de tractament de dades de caràcter personal, l'encarregat aplica mesures tècniques i organitzatives de compliment del Reglament general de protecció de dades, que es detallen a continuació:

		SI / NO / EN CURS
1	Ha designat un Delegat de Protecció de Dades per què està obligat	
2	Ha designat un Delegat de Protecció de Dades voluntàriament	
3	Ha obtingut un Certificat de compliment del RGPD per una entitat certificadora	
4	Està adherit a algun Codi Tipus	
5	Ha format un Registre d'Activitats de Tractament com a responsable del tractament	
6	Ha format un Registre d'Activitats de Tractament com a encarregat del tractament	
7	Ha realitzat una anàlisi de riscos - avaluació d'Impacte en protecció de dades, de caràcter personal, a la que està obligat per algun tipus de tractament	
8	Ha aplicat el principi de transparència a l'atenció de l'exercici dels drets del interessats, facilitant formularis a les persones interessades	
9	Ha adoptat mesures de seguretat apropiades als riscos dels tractaments	
10	Els treballadors assignats a l'execució de la prestació han rebut formació en matèria de protecció de dades	
11	Els treballadors assignats a l'execució de la prestació han signat un document de confidencialitat	

L'encarregat del tractament per acreditar l'anterior aporta els documents següents:

- Designació del Delegat de Protecció de Dades.
- Adhesió a un codi tipus.
- Altres documents, com ...

Sisena.- Subcontractació

Amb caràcter general, l'encarregat del tractament no podrà subcontractar cap de les prestacions que formin part de l'objecte del contracte o del conveni o acord, que comportin el tractament de dades personals.

Si calgués subcontractar algun tractament, l'encarregat del tractament, haurà de comunicar prèviament i per escrit a l'Ajuntament, indicant els tractaments que es vol subcontractar i identificant clarament i inequívocament l'empresa subcontractar i les seves dades de contracte.

El subcontractista, que també té la condició d'encarregat del tractament, està obligat igualment a complir les obligacions establertes en les clàusules generals, en aquest document i les instruccions que dicti l'Ajuntament.



Correspon a l'encarregat inicial regular la nova relació de manera que el nou encarregat quedi subjecte a les mateixes condicions i als mateixos requisits formals que ell per que fa al tractament adequat de les dades personals i a la garantia dels drets de les persones afectades.

En cas d'incompliment per part del subencarregat, l'adjudicatari o la contrapart en segueix sent plenament responsable.

Setena.- Compliment de les condicions

L'estipulat a les condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb tercers encarregats de tractament de dades de caràcter personal, així com les condicions particulars que regeixen aquest contracte d'encarregat de tractament de dades de caràcter personal, són d'obligat compliment.

L'Àrea municipal impulsora del contracte, conveni o altre acord amb efectes jurídics, efectuarà el seguiment del compliment de les condicions.