

PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES

EXPEDIENT NÚMERO ES_LA0011122_2025_EXP_16

PROCEDIMENT OBERT (art. 156 LCSP)

CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE XATBOT I COMUNICACIÓ VIA WHATSAPP

QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES DEL CONTRACTE

A. Objecte

A.1: Objecte del contracte:

L'objecte del contracte consisteix en una solució informàtica com a plataforma SaaS (Software as a Service) amb accés cloud, que doni resposta a les necessitats de l'estratègia omnicanalitat mencionada en el punt anterior, amb suport tècnic per part de l'empresa licitadora.

En general, durant la durada d'aquest contracte es preveuen les següents accions a desenvolupar:

1. Habilitar un Xatbot per a la pàgina inicial de la web de TecnoCampus
2. Habilitar Xatbots per a seccions específiques, segons PPT
3. Posar a disposició de TecnoCampus una plataforma única per gestions de comunicacions (enfocament Omnichannel)
4. Integració de plataforma Whatsapp com a base del livechat.
5. Integració de totes les dades que es generin amb Active Campaign .

A.2 Lots: No es preveu la divisió en lots d'aquest contracte, degut a que el servei està dissenyat com un servei integral de comunicació. En l'objecte del contracte s'hi engloben els serveis de Xatbot i utilització de l'API de Whatsapp per fer un tractament individualitzat de les persones que interactuïn amb aquest servei. Tantmateix, la gestió d'aquests leads es farà mitjançant una plataforma única de comunicacions (Inbox únic) per poder dur a terme la funció de seguiment de leads.

A.3 Codi CPV: 72222300, serveis de tecnologia de la informació.

B. Dades econòmiques

B1. Sistema de determinació del preu: a tant alçat.

B2. Valor estimat del contracte i mètode aplicat per al seu càlcul:

El pressupost base de licitació és de 14.400€, IVA exclòs, que es correspon a:

- Preu màxim per a usuari TecnoCampus registrat a l'eina: 50€/ mes, IVA exclòs. El preu ha d'incloure la part proporcional dels bots de la web i traduccions als 3 idiomes de la web (català, castellà i anglès) i la part proporcional de whatsapp bot així com les despeses d'implementació que siguin necessàries.
- Preu màxim/mensual per a la integració i manteniment de la integració amb el CRM ACTIVE Campaign: 50€/mes.

El preu s'ha determinat tenint en compte un preu per usuari previst que utilitzarà les plataformes, que formen part de l'equip de promoció d'estudis globals de la Fundació TecnoCampus. Es preveu una necessitat mitjana de 11 usuaris mensuals.

El preu estimat per treballador usuari de les plataformes demandades, segons el aquest punt, és com a màxim de 45 euros per treballador i per mes, amb una mitjana mensual de 11 treballadors, assolint que el preu mensual variarà en funció del número de treballadors.

No existeix cap compromís per a adquirir un mínim de llicències. El nombre d'adquisicions màximes és el que marca el VEC. El licitador no podrà formular una oferta que superi els preus unitaris.

Atès que es contempla la possibilitat de pròrroga per un any més i tenint en compte les possibles modificacions contemplades, el VEC és de 29.620,80€ IVA inclòs, dels quals 24.480€ corresponen a pressupost net i 5.140,80 € a l'Impost sobre el valor afegit.

Concepte	Preu, IVA exclòs
Pressupost base de la licitació (2 anys)	14.400,00 €
Possible pròrroga	7.200,00 €
Modificacions (20% s. pressupost base)	2.880,00
Valor estimat del contracte	24.480,00 €

B3. Pressupost base de licitació: El pressupost base de la licitació és de 14.400 euros, sense IVA.

B.4 Revisió de preus i fórmula tipus: no es preveu revisió de preus.

C. Existència de crèdit. Es garanteix l'existència de crèdit per a afrontar les obligacions econòmiques derivades de l'execució del contracte.

D. Termini de durada del contracte

D.1 Termini de durada: El termini d'execució del contracte és de dos (2) anys, comptats a partir de la data de signatura del contracte, amb possibilitat de pròrroga, anual, fins a un any més, amb un límit total de 3 anys.

D.2 Possibilitat de pròrrogues i termini: Es preveu la possibilitat d'una pròrroga d'un any de durada.

E. Variants

E.1 No se'n preveuen

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

F.1 Forma de tramitació: ordinària

F.2 Procediment d'adjudicació: procediment obert, sota varis criteris d'adjudicació.

F.3 Presentació d'ofertes mitjançant eina de Sobre Digital: sí

G. Solvència i classificació empresarial: per a l'acreditació de la capacitat i la solvència s'ha de presentar inicialment una declaració responsable. Només el licitador que sigui proposat com a adjudicatari haurà de presentar la documentació justificativa següent:

G.1. Solvència econòmica i financera: La solvència econòmica i financera s'ha d'acreditar mitjançant una declaració relativa al volum anual de negocis del licitador, que referit a l'any de major volum de negoci dels 3 últims conclosos ha de ser almenys una vegada i mitja el valor estimat del contracte, això és, 44.370.-€.

G.2 Solvència professional o tècnica: S'acreditarà la solvència tècnica i professional mitjançant:

- la presentació de la relació de serveis realitzats per l'empresa licitadora. Es relacionaran serveis de característiques similars realitzades en institucions o empreses en els últims tres (3) anys, que inclogui imports, dates i destinataris dels serveis, públics o privats. El requisit mínim serà haver executat en els últims tres anys un mínim de dos contractes

d'objecte similar, amb un import anual acumulat de com a mínim el 70% del preu mitjà del valor anual del contracte; 13.600,00 euros.

Per a l'acreditació de la capacitat i la solvència s'ha de presentar inicialment una declaració responsable. Només el licitador que sigui proposat com a adjudicatari haurà de presentar la documentació justificativa següent; certificats de bona execució, acreditatius dels serveis realitzats expedits o visats per l'òrgan competent quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; o per certificat expedit pel subjecte privat, o a falta d'aquest darrer, per declaració responsable del licitador.

Descripció detallada del servei	Entitat adjudicatària	Data adjudicació	Import adjudicació	Aportació certificat o documentació acreditativa	
				Sí	no

Es consideraran serveis de característiques similars la correspondència entre els serveis executats per l'empresari la igualtat amb el codi CPV.

G.3. Classificació empresarial: NO

G.4 Adscripció de mitjans materials i/o personals a l'execució del contracte: No

G.5. Certificats acreditatius del compliment de les normes de garantia de la qualitat i/o de gestió mediambiental: No se'n preveuen

H. Criteris d'adjudicació

Criteris avaluable mitjançant fórmula automàtica (fins a 51 punts)

a) Proposta econòmica. Fins a 35 punts.

- a. Preu unitari/ usuari registrat a l'eina (fins a 32,5 punts)

A l'oferta econòmicament més baixa se li atorgarà la màxima puntuació i a la resta, d'acord amb la següent fórmula: $P=32,5 \cdot (\text{Millor oferta econòmica/oferta a valorar})$. Es tindran en compte els dos decimals.

- b. Preu mensual per a la integració i manteniment de la integració amb el CRM ACTIVE Campaign (fins a 2,5 punts)

A l'oferta econòmicament més baixa se li atorgarà la màxima puntuació i a la resta, d'acord amb la següent fórmula: $P=2,5 \cdot (\text{Millor oferta econòmica/oferta a valorar})$. Es tindran en compte els dos decimals.

b) Temps de resposta a consultes dels usuaris administradors (fins a 6 punts):

Ampliació de l'horari de suport a incidències als tècnics de màrqueting digital del TecnoCampus, es presentarà per mitjans telefònics o telemàtics, de manera il·limitada, tots els dies hàbils de 8 a 15 hores (4 punts). En cas que aquest suport s'allargui fins a les 20 hores es puntuarà amb 6 punts.

c) Millora de les SLAs previstes al PPT (fins a 10 punts)

Tipus d'incidència	Temps de resposta	Temps de resposta proposat
Incidències de nivell baix	Màxim 5 dies hàbils des de que es reporti la incidència	Màxim de 4 dies hàbils (1 punt) Màxim de 3 dies hàbils (2 punts)
Incidències de nivell alt	Màxim 2 dies naturals	Màxim 1 dia natural (2,5 punts)
Incidències de nivell crítiques	Màxim 24h	Màxim de 12 h (2,5 punts)
Incidències de nivell bloquejant	Menys de 24h	Màxim de 8h (3 punts)

Criteris avaluables mitjançant judici de valor: Puntuació màxima de 49 punts

Puntuació màxima 49 punts	La revisió de la memòria seguirà els següents criteris de valoració:
Característiques funcionals i tècniques de la solució proposada, en base a requeriments del PPT. Especial valoració a:	
15	Comportament del xatbot general de la web per discriminar els interessos dels visitants i segmentar les conversions. La manera com informa a l'hora que segmenta el visitant, amb l'objectiu de tenir una millor informació del visitant a lead. Especial valoració de l'indicador de conversió de visitant a lead
15	La manera com el xatbot s'adapta a la informació de la web, és a dir, el seu context. IA de la solució tècnica
5	Funcionalitat de la plataforma per gestionar el projecte de manera eficient. Exemple: delegació de tasques, report d'incidències, transparència en la resolució de les incidències, interfície de control.
5	Solució tècnica i integració amb plataformes de CRM. En especial, Active Campaign, que és la eina d'ús del TecnoCampus. Es valorarà especialment: • Profunditat de la integració. Com la segmentació de l'usuari i la informació generada en elx s'exporta a Active Campaign. • Instrument de la integració. API nativa o altres instruments com Zapier.
Metodologia: En aquest apartat els licitadors presentaran una proposta que desenvolupi la metodologia que aplicaran en la prestació del servei, això és, com realitzaran els treballs. Es valorarà de manera especial els següents criteris:	
5	Pla d'implantació de la solució aportada, el termini de la posada en producció

4	El pla de formació als agents implicats en la plataforma.
---	---

El document de memòria ha de tenir una extensió màxima de 20 pàgines, en cas que superi l'extensió indicada, no es tindran en compte els continguts de la pàgina 21 endavant. L'extensió màxima de 20 pàgines inclou tots els elements de la memòria, inclòs possibles portades, índex o annexos.

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

En relació al preu ofert, es considerarà que l'oferta conté valors anormals o desproporcionats sempre que el preu per a l'execució del contracte estigui inclòs dintre de les previsions efectuades per a les subhastes de l'article 85 del Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel que s'aprova el Reglament general de contractes de les administracions públiques.

Així mateix, es considerarà oferta anormalment baixa i s'exclourà el licitador que, en el tràmit d'audiència que correspongui, evidenciï que ha elaborat la seva oferta amb infracció dels salaris previstos en el conveni d'aplicació.

En relació a la resta de criteris, es considerarà que l'oferta conté valors anormals o desproporcionats quan justificadament s'apreciï que la proposició no pot ser completa en els termes oferts.

L'article 149.4 de la LCSP estableix que en tot cas, els òrgans de contractació rebutjaran les ofertes si comproven que són anormalment baixes perquè vulnereu la normativa sobre subcontractació o no compleixen les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral, nacional o internacional, inclòs l'incompliment dels convenis col·lectius sectorials vigents.

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

No se'n preveu

K. Garantia provisional: NO

L. Garantia definitiva: Sí

L.1 Import: 5% de l'import d'adjudicació del contracte, (iva exclòs).

L.2 Forma de constitució:

- En efectiu o en valors de deute públic.
- Aval prestat per algun dels bancs, caixes d'estalvi, cooperatives de crèdit, establiments financers de crèdit i societats de garantia recíproca.
- Contracte d'assegurança de caució amb una entitat asseguradora autoritzada.
- Retenció del preu del contracte. En aquest cas, l'import total de la garantia serà retingut del primer o únic abonament del contracte. Si el primer abonament no és suficient per cobrir la totalitat de la garantia definitiva el que resti pendent de la garantia es retindrà del preu en el següent abonament i així successivament fins a cobrir la totalitat de la garantia definitiva.

M. Condicions especials d'execució

Els licitadors i contractistes s'obliguen a adoptar una conducta èticament exemplar i actuaran per evitar la corrupció en qualsevol de les seves possibles formes i hauran d'adequar la seva activitat a l'efecte, assumint particularment les obligacions recollides a l'ANNEX PRINCIPIS ÈTICS I REGLES DE CONDUCTA.

El contractista estarà obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral i de seguretat social, així com a garantir la seguretat i la protecció de la salut en el lloc de treball i el compliment dels convenis col·lectius aplicables.

L'empresa contractista, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte, s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, a la normativa de desenvolupament i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

Aquestes condicions tenen caràcter d'obligació contractual essencial als efectes assenyalats en l'article 211.f) de la LCSP, per tant, el seu incompliment pot ser causa de resolució del contracte, sense perjudici de que pugui ser objecte de penalització, d'acord amb l'article 192.1 de la LCSP.

N. Modificació del contracte prevista: Es preveu la possibilitat de modificació del preu del contracte de fins al 20% del pressupost base de la licitació.

Es preveuen les següents modificacions:

- Modificació en els serveis de xatbot contractats (noves seccions específiques)
- Modificació en el número de llicències usuàries de la solució
- Utilització de nova plataforma de comunicació per Whatsapp (no només d'atenció directa, sinó d'emissió de campanyes per la API de Whatsapp).

O. Cessió del contracte

Sí, en les condicions establertes en aquest plec.

P. Subcontractació

P.1: Possibilitat de subcontractar una part del contracte: segons art 215.2 i ss LCSP.

Q. Revisió de preus: NO

R. Termini de garantia: Sí

Q.1 Termini: La garantia s'alliberarà quan finalitzi el contracte, dins el termini legalment establert i previ informe positiu de compliment del servei encarregat del seguiment i execució del contracte.

S. Import màxim de les despeses de publicitat que han d'abonar l'empresa o les empreses adjudicatàries

No se'n preveu

T. Programa de treball

No

U. Unitat encarregada del seguiment i execució del contracte

PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI XATBOT I COMUNICACIÓ VIA WHATSAPP
EXPEDIENT NÚMERO: ES_LA0011122_2025_EXP_16

Servei de Comunicació i màrqueting

Contingut

Primera. Objecte del contracte	11
Segona. Necessitats que cal satisfer i idoneïtat del contracte	11
Tercera. Dades econòmiques del contracte i existència de crèdit.....	11
Quarta. Termini de durada del contracte.....	11
Cinquena. Règim jurídic del contracte.....	11
Sisena. Admissió de variants.....	12
Setena. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació.....	12
Vuitena. Mitjans de comunicació electrònics.....	12
Novena. Aptitud per contractar	14
Desena. Solvència de les empreses licitadores.	15
Onzena. Presentació de documentació i de proposicions.....	16
Dotzena. Mesa de contractació.....	22
Tretzena. Determinació de la millor oferta	23
Catorzena. Classificació de les ofertes i requeriment de documentació previ a l'adjudicació	25
Quinzena. Garantia definitiva.....	27
Setzena. Decisió de no adjudicar o subscriure el contracte i desistiment	28
Dissetena. Adjudicació del contracte	28
Divuitena. Formalització i perfecció del contracte	29
Dinovenen. Condicions especials d'execució.....	30
Vintena. Execució i supervisió dels serveis.....	30
Vint-i-unena. Programa de treball.....	30
Vint-i-dosena. Compliment de terminis, correcte execució, faltes i penalitzacions	30
Vint-i-tresena. Persona responsable del contracte	31
Vint-i-quatzena. Resolució d'incidències	31
Vint-i-cinquena. Règim de pagament.....	32
Vint-i-sisena. Responsabilitat de l'empresa contractista	32
Vint-i-setena. Altres obligacions de l'empresa contractista	32
Vint-i-vuitena. Modificació del contracte	34
Vint-i-novena. Suspensió del contracte.....	34
Trentena. Clàusula ètica	34

Trentena-unena. Successió i Cessió del contracte	36
Trenta-dosena. Subcontractació	37
Trenta-tresena. Revisió de preus.....	38
Trenta-quatrena. Recepció i liquidació.....	38
Trenta-cinquena. Termini de garantia i devolució o cancel·lació de la garantia definitiva.....	39
Trenta-sisena. Resolució del contracte	39
Trenta-setena. Règim de recursos.....	40
Trenta-vuitena. Protecció de dades i confidencialitat.....	40

I. DISPOSICIONS GENERALS

Primera. Objecte del contracte

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

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

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

Segona. Necessitats que cal satisfer i idoneïtat del contracte

Les necessitats a satisfer, la idoneïtat de l'objecte del contracte i la justificació del procediment i dels criteris d'adjudicació estan acreditats a l'expedient.

Tercera. Dades econòmiques del contracte i existència de crèdit

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

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

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

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

Quarta. Termini de durada del contracte

El termini de durada del contracte és el que s'estableix en l'apartat D del quadre de característiques. El termini total i els terminis parcials són els que es fixen en el programa de treball que s'aprovi, si s'escau. Tots aquests terminis comencen a comptar des del dia que s'estipuli en el contracte.

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

Cinquena. Règim jurídic del contracte

5.1. El contracte té naturalesa privada -article 26.1.b) LCSP, quant a la seva preparació i adjudicació, es regirà per aquest plec, el plec de prescripcions tècniques i per les normes contingudes en:

- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.
- Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública.
- El Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el reglament general de la llei de contractes de les administracions públiques, en tot en que no s'oposi a la LCSP.
- El Reial decret 817/2009, de 8 de maig, de desenvolupament parcial de la Llei 30/2007.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garanties dels drets digitals.
- 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 de lliure circulació d'aquestes dades.

5.2. El contracte s'ajustarà al contingut d'aquest plec, les clàusules del qual es consideraran part integrant del respectiu contracte.

El desconeixement del contracte en qualsevol dels seus termes i dels altres documents contractuals de tota índole que puguin tenir aplicació en l'execució de la cosa pactada, no eximirà a la persona adjudicatària de l'obligació de complir-los.

La interpretació del contracte i les discrepàncies sobre la seva aplicació, si és el cas, es faran tenint en compte en primer lloc el plec de clàusules i el plec de prescripcions tècniques d'aquesta licitació, que prevaldran sobre qualsevol altra norma.

5.3. Els efectes i extinció del contracte es regirà per les normes del dret privat excepte tot allò que estigui expressament regulat en qualsevol dels documents contractuals.

Sisena. Admissió de variants

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

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

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

Vuitena. Mitjans de comunicació electrònics

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

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

8.2 Les notificacions que es facin durant el procediment de contractació i durant la vigència del contracte que es licita s'efectuaran per mitjans electrònics a través del sistema notificació e-
PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI XATBOT I COMUNICACIÓ VIA WHATSAPP
EXPEDIENT NÚMERO: ES_LA0011122_2025_EXP_16

Notum, d'acord amb la LCSP. A aquests efectes, s'enviaran els avisos de la posada a disposició de les notificacions i les comunicacions a les adreces de correu electrònic que les empreses hagin facilitat a aquest efecte en el DEUC, d'acord amb el que s'indica en la clàusula onzena d'aquest plec. Un cop rebuts el/s correu/s electrònic/s indicant que la notificació corresponent s'ha posat a disposició en l'e-NOTUM, haurà/n d'accedir-hi la/les persones designada/es, mitjançant l'enllaç que s'enviarà a aquest efecte. En l'espai virtual on hi ha dipositada la notificació, es permet accedir a dita notificació amb certificat digital o amb contrasenya.

Els terminis a comptar des de la notificació es computaran des de la data d'enviament de l'avís de notificació, si l'acte objecte de notificació s'ha publicat el mateix dia en el perfil del contractant de l'òrgan de contractació. En cas contrari, els terminis es computaran des de la recepció de la notificació per part de l'empresa a qui s'adreça. No obstant això, els terminis de les notificacions practicades amb motiu del procediment de recurs especial pel Tribunal Català de Contractes computen en tot cas des de la data d'enviament de l'avís de notificació.

IMPORTANT: La notificació electrònica s'entendrà rebutjada a tots els efectes si, un cop acreditada la posada a disposició de les persones autoritzades, han transcorregut deu dies naturals sense que s'hagi accedit al seu contingut, llevat que, d'ofici o a instància del destinatari, es comprovi la impossibilitat tècnica o material d'accedir-hi.

8.3 D'altra banda, per tal de rebre tota la informació relativa a aquesta licitació, les empreses que ho vulguin i, en tot cas, les empreses licitadores s'han de subscriure com a interessades en aquesta licitació, a través del servei de subscripció a les novetats de l'espai virtual de licitació que a tal efecte es posa a disposició a l'adreça web del perfil de contractant de l'òrgan de contractació, accessible a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública: https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&keyword=Tecnocampus&idCap=30607821&ambit

Les empreses que, d'acord amb la clàusula 11.2 d'aquest plec, activin l'oferta amb l'eina de Sobre digital s'inscriuran a la licitació automàticament.

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

Així mateix, determinades comunicacions que s'hagin de fer amb ocasió o com a conseqüència del procediment de licitació i d'adjudicació del present contracte es realitzaran mitjançant el tauler d'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 la Fundació al subscriure's en la licitació i/o en donar-se d'alta en el Perfil del licitador, seran tractades per la unitat responsable de l'activitat de tractament amb la finalitat o les finalitats identificades a la clàusula trenta-vuitena, relativa a la Informació bàsica sobre protecció de dades de caràcter personal de la present licitació.

8.4 Certificats digitals: D'acord amb la disposició addicional primera del DL 3/2016, serà suficient l'ús de la signatura electrònica avançada basada en un certificat qualificat o reconegut de signatura electrònica en els termes previstos en el Reglament (UE) 910/2014/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques en el mercat interior i pel qual es deroga la PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI XATBOT I COMUNICACIÓ VIA WHATSAPP
EXPEDIENT NÚMERO: ES_LA0011122_2025_EXP_16

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".

Novena. Aptitud per contractar

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

- Tinguin personalitat jurídica i plena capacitat d'obrar, d'acord amb el que estableix l'article 65 de la LCSP;
- No estiguin incurses en alguna de les circumstàncies de prohibició de contractar que es recullen a l'article 71 de la LCSP, la qual cosa poden acreditar per qualsevol dels mitjans establerts en l'article 85 de la LCSP;
- Acreditin la solvència que es requereix a l'apartat següent dels presents plecs,
- Gaudeixin de l'habilitació empresarial o professional que, si s'escau, sigui exigible per dur a terme l'activitat o prestació que constitueixi l'objecte del contracte;
- A més, quan, per així determinar-ho la normativa aplicable, se li requereixin a l'empresa contractista determinats requisits relatius a la seva organització, destinació dels seus beneficis, sistema de finançament o altres per poder participar en el procediment d'adjudicació, aquests s'han d'acreditar per les empreses licitadores.

Així mateix, cal que les prestacions objecte d'aquest contracte estiguin compreses dins de les finalitats, objecte o àmbit d'actuació de les empreses licitadores, segons resulti dels seus estatuts o regles fundacionals.

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

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

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

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

La capacitat d'obrar de les empreses estrangeres d'Estats no membres de la Unió Europea ni signataris de l'Acord sobre Espai Econòmic Europeu s'acredita amb l'aportació d'un informe emès per la missió diplomàtica permanent o per l'oficina consular d'Espanya del lloc del domicili de l'empresa, en el qual consti, prèvia acreditació per l'empresa, que figuren inscrites en el registre local professional, comercial o anàleg, o, en el seu defecte, que actuen habitualment en el tràfic local dins l'àmbit de les activitats que abasta l'objecte del contracte. També han d'aportar un informe de la missió diplomàtica permanent d'Espanya o de la Secretaria General de Comerç Exterior, que acrediti que l'Estat del qual són nacionals ha signat l'Acord sobre contractació pública de l'Organització Mundial del Comerç (OMC), sempre que es tracti de contractes subjectes a regulació harmonitzada –de valor estimat igual o superior a 221.000 euros– o, en cas contrari, l'informe de reciprocitat al que fa referència l'article 68 de la LCSP.

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

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

9.4. Les empreses que hagin participat en l'elaboració de les especificacions tècniques o dels documents preparatoris del contracte o hagin assessorat a l'òrgan de contractació durant la preparació del procediment de contractació, poden participar en la licitació sempre que es garanteixi que la seva participació no falseja la competència.

Desena. Solvència de les empreses licitadores.

10.1 Les empreses han d'acreditar que compleixen els requisits mínims de solvència que es detallen en l'apartat G.1 i G.2 del quadre de característiques, bé a través dels mitjans d'acreditació que es relacionen en aquest mateix apartat G.1 i G.2 del quadre de característiques, o bé alternativament mitjançant la classificació equivalent a aquesta solvència, que s'assenyala en l'apartat G.3 del mateix quadre de característiques.

A les empreses que, per una raó vàlida, no estiguin en condicions de presentar les referències sol·licitades en l'apartat G.1 del quadre de característiques per acreditar la seva solvència econòmica i financera, se les autoritzarà a acreditar-la per mitjà de qualsevol altre document que l'òrgan de contractació consideri apropiat.

10.2 Les empreses licitadores s'han de comprometre a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals o materials suficients que s'indiquen en l'apartat G.4 del quadre de característiques.

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

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

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

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

10.5 En les UTE, totes les empreses que en formen part han d'acreditar la seva solvència, en els termes indicats en l'apartat G.1, G.2 i G.3 del quadre de característiques. Per tal de determinar la solvència de la unió temporal, s'acumula l'acreditada per cadascuna de les seves integrants.

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

Onzena. Presentació de documentació i de proposicions

11.1 Les empreses licitadores han de presentar la documentació que conformi les seves ofertes en tres sobres, en el termini màxim que s'assenyali a l'anunci de la licitació, mitjançant l'eina de Sobre Digital accessible a l'adreça web següent:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&keyword=Tecnocampus&idCap=30607821&ambit

11.2 Un cop accedeixi 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, rebrà un missatge, al/s correu/s electrònic/s indicat/s en aquest formulari d'alta, d'activació de l'oferta.

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

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. L'empresa licitadora pot 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 ha de custodiar l'empresa licitadora. 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.

La Fundació 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. 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.

En cas de fallida tècnica que impossibiliti l'ús de l'eina de Sobre Digital el darrer dia de presentació de les proposicions, l'òrgan de contractació ampliarà el termini de presentació de les mateixes el temps que es consideri imprescindible, modificant el termini de presentació d'ofertes.

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

Si es fa ús d'aquesta possibilitat, cal tenir en compte que la documentació tramesa en aquesta segona fase ha de coincidir totalment amb aquella respecte de la que s'ha enviat l'empremta digital prèviament, de manera que no es pot produir cap modificació dels fitxers electrònics que configuren la documentació de l'oferta. En aquest sentit, cal assenyalar la importància de no manipular aquests arxius (ni, per exemple, fer-ne còpies, encara que siguin de contingut idèntic) per tal de no variar-ne l'empremta electrònica, que és la que es comprovarà per assegurar la coincidència de documents en les ofertes trameses en dues fases.

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

11.4 Les ofertes presentades han d'estar lliures de virus informàtics i de qualsevol tipus de programa o codi nociu ja que en cas contrari no es podran obrir els documents. Així, és obligació de les empreses licitadores passar els documents per un antivirus i, en cas d'arribar documents de les seves ofertes amb virus, serà responsabilitat d'elles que la Fundació 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 acordarà 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.

11.5 Les especificacions tècniques necessàries per a la presentació electrònica d'ofertes es troben disponibles a l'apartat de "Licitació electrònica" de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, a l'adreça web següent:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_sobre/AppJava/views/ajuda/empreses/index.xhtml
[ml](#)

D'altra banda, els formats de documents electrònics admissibles són els següents: pdf.

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

11.7 Les persones interessades en el procediment de licitació podran sol·licitar a l'òrgan de contractació informació addicional sobre els plecs i demés documentació complementària, el PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI XATBOT I COMUNICACIÓ VIA WHATSAPP
EXPEDIENT NÚMERO: ES_LA0011122_2025_EXP_16

qual la facilitarà almenys 6 dies abans de què 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 preguntes i respostes del tauler d'avisos de l'espai virtual de la licitació. Aquestes preguntes i respostes seran públiques i accessibles a través del tauler esmentat, residenciat en el perfil de contractant de l'òrgan.

11.8. Les proposicions són secretes fins al moment de l'obertura de sobres, i la seva presentació implica l'acceptació incondicionada per part del licitador del contingut dels plecs, així com l'autorització a l'òrgan de contractació per consultar les dades que recullen el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores de la Generalitat de Catalunya o el Registre oficial de licitadors i empreses classificades del sector públic, o les llistes oficials d'operadors econòmics d'un Estat membre de la Unió Europea.

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

11.10 Continguts dels sobres

Contingut del sobre "A", de documentació general.

Cal tenir en compte que les dades personals de les empreses licitadores, obtingudes per la Fundació en aquest procediment de contractació, seran tractades per la unitat responsable de l'activitat de tractament amb la finalitat o les finalitats identificades a la clàusula trenta-vuitena dels present plec, relatiu a la Informació bàsica sobre protecció de dades de caràcter personal dels licitadors.

Així mateix, cal recordar, en cas que amb ocasió de la participació en aquesta licitació les empreses hagin de comunicar dades personals, tant per incorporar-les en les seves ofertes, com per acreditar el compliment dels requisits previs a l'adjudicació, el que preveuen els articles 6 i 11 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, respecte del consentiment informat previ de les persones afectades.

a) Document europeu únic de contractació (DEUC)

Les empreses licitadores han de presentar el Document europeu únic de contractació (DEUC), el qual s'adjunta com a annex 1 a aquest plec, mitjançant el qual declara el següent:

- Que la societat està constituïda vàlidament i que de conformitat amb el seu objecte social es pot presentar a la licitació, així com que la persona signatària del DEUC té la deguda representació per presentar la proposició i el DEUC;
- Que compleix els requisits de solvència econòmica i financera, i tècnica i professional, de conformitat amb els requisits mínims exigits en aquest plec;
- Que no està incursa en prohibició de contractar;
- Que compleix amb la resta de requisits que s'estableixen en aquest plec i que es poden acreditar mitjançant el DEUC.

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

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

En el cas d'empreses que concorrin a la licitació amb el compromís d'agrupar-se en una unió temporal si resulten adjudicatàries del contracte, cadascuna ha d'acreditar la seva personalitat, capacitat i solvència, i presentar un DEUC separat. A més del DEUC, han d'aportar un document on consti el compromís de constituir-se formalment en unió temporal en cas de resultar adjudicatàries del contracte.

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

D'acord amb l'article 71.1, lletra d) de la LCSP, l'acreditació del compliment de la quota de reserva de llocs de treball i de l'obligació de disposar d'un pla d'igualtat s'ha de fer mitjançant la presentació del DEUC.

Les empreses licitadores que figurin en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea, com un expedient virtual de l'empresa, un sistema d'emmagatzematge electrònic de documents o un sistema de prequalificació, d'accés gratuït, només han de facilitar en cada part del DEUC la informació que no figuri en aquestes bases. Així, les empreses inscrites en el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores (RELI) de la Generalitat de Catalunya o en el Registre oficial de licitadors i empreses classificades del sector públic, només estan obligades a indicar en el DEUC la informació que no figuri inscrita en aquests registres, o que no hi consti vigent o actualitzada. En tot cas, aquestes empreses han d'indicar en el DEUC la informació necessària que permeti a l'òrgan de contractació, si escau, accedir als documents o certificats justificatius corresponents.

L'aportació de la documentació justificativa del compliment dels requisits exigits en aquest plec el compliment dels quals s'ha indicat en el DEUC, l'haurà d'efectuar l'empresa licitadora en qui recaigui la proposta d'adjudicació per haver presentat la millor oferta, amb caràcter previ a l'adjudicació.

Tanmateix, l'òrgan de contractació o la Mesa de contractació podrà demanar a l'empresa licitadora que presentin la totalitat o una part de la documentació justificativa del compliment dels requisits previs, quan considerin que hi ha dubtes raonables sobre la vigència o fiabilitat del DEUC o quan sigui necessari per al bon desenvolupament del procediment. No obstant això, l'empresa licitadora que estigui inscrita en el RELI o en el Registre oficial de licitadors i empreses classificades del sector públic o que figuri en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea d'accés gratuït, no està obligada a presentar els documents justificatius o altra prova documental de les dades inscrites en aquests registres.

b) Declaració de submissió als jutjats i tribunals espanyols, si escau.

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

c) Annex de protecció de principis ètics i regles de conducta

d) Si escau, annex de declaració de confidencialitat de dades i documents

e) Annex de compliment de la normativa vigent en matèria de Protecció de dades personals.

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

g) Altra documentació

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

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

Contingut del sobre B i del sobre C

- a) Les empreses licitadores han d'incloure en el sobre B tota la documentació relacionada amb els criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor i en el sobre C la documentació relativa als criteris quantificables de forma automàtica.

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

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

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

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

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

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

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

La declaració de confidencialitat de les empreses ha de ser necessària i proporcional a la finalitat o interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades facilitades que considerin confidencials. No s'admeten declaracions genèriques o no justificades del caràcter confidencial. En tot cas, correspon a l'òrgan de contractació valorar si la qualificació de confidencial de determinada documentació és adequada i, en conseqüència, decidir sobre la possibilitat d'accés o de vista de dita documentació, prèvia audiència de l'empresa o les empreses licitadores afectades.

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

La presentació d'ofertes comporta que l'òrgan de contractació pugui consultar o obtenir en qualsevol moment del procediment contractual informació sobre tot allò declarat per les empreses contractades o contractistes, excepte que s'hi oposin expressament.

Dotzena. Mesa de contractació

12.1 La Mesa de contractació estarà integrada pels següents membres:

President:

Director de comunicació i màrqueting

Vocals:

Directora d'administració i finances

Directora de secretaria general

Responsable de màrqueting

Secretaria:

Tècnica de secretaria general

12.2 La Mesa de contractació obrirà el sobre A, comprovarà la correcció de les signatures de les ofertes i qualificarà la documentació continguda en el sobre A. En cas d'observar defectes esmenables, ho comunicarà a les empreses licitadores perquè els esmenin en el termini de tres dies.

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

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

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

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

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

12.3 Els actes d'exclusió adoptats per la Mesa en relació amb l'obertura del sobre A seran susceptibles d'impugnació en els termes establerts a la clàusula relativa al règim de recursos.

Tretzena. Determinació de la millor oferta

13.1 Criteris d'adjudicació del contracte

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

13.2 Pràctica de valoració de les ofertes

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

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

Posteriorment, es donarà a conèixer la puntuació obtinguda per cadascuna de les empreses respecte dels criteris de valoració que depenguin d'un judici de valor i es farà l'acte d'obertura dels sobres C presentats per les empreses.

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

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

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

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

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

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

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

13.3 En casos d'empat en les puntuacions obtingudes per les ofertes de les empreses licitadores, tindrà preferència en l'adjudicació del contracte:

- La proposició presentada per aquelles empreses que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, tinguin en la seva plantilla un percentatge de treballadors amb discapacitat superior al que els imposi la normativa. Si diverses empreses licitadores de les que hagin empatat quant a la proposició més avantatjosa acrediten tenir relació laboral amb persones amb discapacitat en un percentatge superior al que els imposi la normativa, tindrà preferència en l'adjudicació del contracte l'empresa licitadora que disposi del percentatge més alt de treballadors fixos amb discapacitat en la seva plantilla.
- La proposició presentada per les empreses d'inserció que regula la Llei 44/2007, de 13 de desembre, per a la regulació del règim de les empreses d'inserció, que compleixin els requisits que estableix aquesta normativa per tenir dita consideració.
- En l'adjudicació dels contractes relatius a prestacions de caràcter social o assistencial, la proposició presentada per entitats sense ànim de lucre, amb personalitat jurídica, sempre que la seva finalitat o activitat tingui relació directa amb l'objecte del

contracte, segons resulti dels seus respectius estatuts o regles fundacionals i figurin inscrites en el registre oficial corresponent.

- La proposició presentada per empreses que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, incloguin mesures de caràcter social i laboral que afavoreixin la igualtat d'oportunitats entre dones i homes.

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

13.4 Ofertes amb valors anormals o desproporcionats

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

En el supòsit que una o diverses de les ofertes presentades incorrin en presumpció d'anormalitat, la Mesa de contractació requerirà a l'/les empresa/es licitadora/es que l'/les hagi/n presentat perquè les justifiquin i desglossin raonadament i detalladament el baix nivell dels preus, o de costos, o qualsevol altre paràmetre sobre la base del qual s'hagi definit la anormalitat de l'oferta. Per aquest motiu, la Mesa requerirà a l'/les empresa/es licitadora/es, les precisions que consideri oportunes sobre la viabilitat de l'oferta i les pertinents justificacions. L'empresa licitadora disposarà d'un termini de 3 dies hàbils per presentar la informació i els documents que siguin pertinents a aquests efectes.

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

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

Transcorregut aquest termini, si la Mesa de contractació no rep la informació i la documentació justificativa sol·licitada, ho posarà en coneixement de l'òrgan de contractació i es considerarà que la proposició no podrà ser complerta, quedant l'empresa licitadora exclosa del procediment.

Si la Mesa de contractació rep la informació i la documentació justificativa sol·licitada dins de termini, l'avaluarà i elevarà la corresponent proposta d'acceptació o rebuig de la proposició, degudament motivada, a l'òrgan de contractació, per tal que aquest decideixi, previ l'assessorament tècnic del servei corresponent, o bé l'acceptació de l'oferta, perquè considera acreditada la seva viabilitat, o bé, en cas contrari, el seu rebuig.

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

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

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

PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI XATBOT I COMUNICACIÓ VIA WHATSAPP
EXPEDIENT NÚMERO: ES_LA0011122_2025_EXP_16

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Si s'escau, certificats acreditatius del compliment de les normes de garantia de la qualitat i de gestió mediambiental.
- En cas que l'empresa recorri a les capacitats d'altres entitats, el compromís de disposar dels recursos necessaris al que es refereix l'article 75.2 de la LCSP.
- 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.
- Document acreditatiu de la constitució de la garantia definitiva, d'acord amb el que s'estableix a la clàusula quinzena (excepte en el cas que la garantia es constitueixi mitjançant la retenció sobre el preu).
- Qualsevol altra documentació que, específicament i per la naturalesa del contracte, es determini en l'apartat J del quadre de característiques del contracte.

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

PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI XATBOT I COMUNICACIÓ VIA WHATSAPP
EXPEDIENT NÚMERO: ES_LA0011122_2025_EXP_16

L'empresa que hagi presentat la millor oferta ha d'aportar tota la documentació relativa a la capacitat i solvència requerida per participar en la licitació que no consti inscrita en aquests registres o no hi consti vigent o actualitzada, d'acord amb el previst en la clàusula onzena d'aquest plec, així com la documentació següent:

- En cas que l'empresa recorri a les capacitats d'altres entitats, el compromís de disposar dels recursos necessaris al que es refereix l'article 75.2 de la LCSP.
- 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.
- Document acreditatiu de la constitució de la garantia definitiva, d'acord amb el que s'estableix a la clàusula quinzena.
- Qualsevol altra documentació que, específicament i per la naturalesa del contracte, es determini en l'apartat J del quadre de característiques del contracte.

14.3 Un cop aportada per l'empresa licitadora que hagi presentat la millor oferta la documentació requerida, aquesta es qualificarà. Si s'observa que en la documentació presentada hi ha defectes o errors de caràcter esmenable, s'ha de comunicar a les empreses afectades perquè els corregeixin o esmenin en el termini màxim de 3 dies hàbils.

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

Aquestes peticions d'esmena es comunicaran a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM.

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

Així mateix, l'eventual falsedat en allò declarat per les empreses licitadores en el DEUC, en la declaració responsable inicial o en altres declaracions pot donar lloc a la causa de prohibició de contractar amb el sector públic prevista en l'article 71.1.e de la LCSP.

Quinzena. Garantia definitiva

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

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

- Mitjançant transferència bancària a un dels comptes de la Fundació Tecnocampus.
- Aval prestat per algun dels bancs, caixes d'estalvi, cooperatives de crèdit, establiments financers de crèdit i societats de garantia recíproca.
- Contracte d'assegurança de caució amb una entitat asseguradora autoritzada.

- Retenció del preu del contacte. En aquest cas, l'import total de la garantia serà retingut del primer o únic abonament del contracte. Si el primer abonament no és suficient per cobrir la totalitat de la garantia definitiva el que resti pendent de la garantia es retindrà del preu en el següent abonament i així successivament fins a cobrir la totalitat de la garantia definitiva.

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

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

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

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

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

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

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

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

També podrà desistir del procediment, abans de la formalització del contracte, notificant-ho a les empreses licitadores, quan apreciï una infracció no esmenable de les normes de preparació del contracte o de les reguladores del procediment d'adjudicació. En ambdós supòsits es compensarà a les empreses licitadores per les despeses en què hagin incorregut.

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

Dissetena. Adjudicació del contracte

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

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

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

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

Divuitena. Formalització i perfecció del contracte

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

Simultàniament a la signatura del contracte del servei es signarà el contracte d'encarregat del tractament.

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

18.2 La formalització del contracte s'efectuarà en el termini màxim de quinze dies hàbils des que es remeti a l'empresa licitadora la notificació de l'adjudicació a què es refereix la clàusula anterior.

18.3 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 la Fundació TecnoCampus, s'haurà d'indemnitzar a l'empresa adjudicatària pels danys i perjudicis que la demora li pugui ocasionar.

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

18.4 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 al seu favor, l'escriptura pública de constitució de la unió temporal (UTE) en la qual consti el nomenament de la persona representant

o de la persona apoderada única de la unió amb poders suficients per exercir els drets i complir les obligacions que es derivin del contracte fins a la seva extinció.

18.5 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.

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

18.7 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.

18.8 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 prorroques, les variacions de terminis o de preus, l'import final i l'extinció del contracte.

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

III. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Dinovenena. Condicions especials d'execució

Les condicions especials en relació amb l'execució, d'obligat compliment per part de l'empresa o les empreses contractistes i, si escau, per l'empresa o les empreses subcontractistes, són les que s'estableixen en l'apartat M del quadre de característiques.

Vintena. Execució i supervisió dels serveis

El contracte s'executarà amb subjecció al que estableixin les seves clàusules i els plecs i conforme amb les instruccions que en la seva interpretació doni a l'empresa o empreses contractistes la persona responsable del contracte a la qual es refereix la clàusula vint-i-tresena d'aquest plec.

Vint-i-unena. Programa de treball

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

Vint-i-dosena. Compliment de terminis, correcte execució, faltes i penalitzacions

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

Pel que fa als temps de resposta, s'estableix la següent gradació:

Incompliments de nivell baix:

- Incompliment del temps de resposta pactats de nivell baix o de nivell alt.

Incidències de nivell crític:

- L'acumulat de 3 incompliments de nivell baix en el període d'1 mes.
- L'acumulat de 2 incompliments de nivell alt en el període d'1 mes.
- L'incompliment del temps de resposta pactat de nivell crític o bloquejant.

Penalitzacions

Independentment de la compensació per danys i perjudicis, en cas d'incompliment que no produeixi resolució del contracte, la Fundació podrà aplicar les sancions següents, de forma proporcional a la gravetat de l'incompliment:

- Incompliments de nivell baix: fins a un 1 % del pressupost base del contracte, IVA exclòs; per falta comesa.
- Incompliments de nivell crític: fins a un 5 % del pressupost base del contracte, IVA exclòs; per falta comesa.

Les penalitzacions s'imposaran per acord de l'òrgan de contractació, que serà immediatament executiu, i es faran efectives mitjançant deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, hagi d'abonar-se al contractista o sobre la garantia que, s'hagués constituït, quan no es puguin deduir de les esmentades factures.

A banda de la imposició de sancions a què pogués haver-hi lloc, la demora per part de l'adjudicatari a posar remei a les situacions derivades dels seus incompliments facultarà a la Fundació en qualsevol moment per a l'adopció de les mesures pertinents destinades a solucionar deficiències i, en cas que d'aquestes mesures se'n derivin despeses, a obrar contra les garanties corresponents.

Adicionalment a la imposició de sancions es podrà exigir a l'empresa adjudicatària que compleixi les obligacions que s'hagin incomplert.

La imposició de sancions per incidències exigirà expedient contradictori instruït a aquest efecte.

Vint-i-tresena. Persona responsable del contracte

Amb independència de la unitat encarregada del seguiment i l'execució ordinària del contracte que s'indica en l'**apartat U del quadre de característiques**, es designarà una persona responsable del contracte que exercirà les funcions següents:

- Supervisar l'execució del contracte i prendre les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació, sempre dins de les facultats que li atorgui l'òrgan de contractació.
- Adoptar la proposta sobre la imposició de penalitats.
- Emetre un informe on determini si el retard en l'execució és produït per motius imputables al contractista.

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

Vint-i-quatrena. Resolució d'incidències

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

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

IV. DISPOSICIONS RELATIVES ALS DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

Vint-i-cinquena. Règim de pagament

25.1. El pagament dels serveis efectivament realitzats es farà prèvia presentació de la factura amb els requisits reglamentaris establerts i d'acord amb els preus oferts per qui resulti adjudicatari davant del Registre General de la Fundació Tecnocampus Mataró-Maresme, Avinguda Ernest Lluch, 32 08302 de Mataró (Edifici TCM1), o a l'Oficina Virtual d'atenció al Proveïdor (OVAP) a través de la web de Tecnocampus www.tecnocampus.cat a l'espai "La Institució" per factures en format digital (PDF).

La factura serà degudament conformada pels serveis competents de la Fundació Tecnocampus Mataró- Maresme i abonada dins dels terminis legalment establerts.

D'acord amb 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, els proveïdors podran remetre factures electròniques a la Fundació Tecnocampus Mataró Maresme.

Estaran obligats a l'ús de la factura electrònica les entitats que determina la Llei 25/2013, i la seva presentació es farà a través de les plataformes e-FAC, mensualment, a l'accés a l'Oficina Virtual d'atenció al Proveïdor (OVAP) a través de la web de Tecnocampus www.tecnocampus.cat a l'espai "La Institució".

25.2 A efectes del previst a l'article 4.2 de la Llei de 3/2004, de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials, la data d'entrada en el Registre General de la factura es considerarà la data de prestació dels serveis, i a partir d'aquest moment la Fundació Tecnocampus disposarà d'un termini màxim de trenta dies naturals per tal de verificar la conformitat dels béns o dels serveis amb el que disposen els plecs i el contracte.

25.3. Realitzada la conformitat o transcorregut el termini màxim de 30 dies, s'iniciarà el còmput del termini de 30 dies per al pagament.

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

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

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

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

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

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

L'incompliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral esmentades i, en especial, els incompliments o els retards reiterats en el pagament dels salaris o l'aplicació de condicions salarials inferiors a les derivades dels convenis col·lectius que sigui greu i dolosa, donarà lloc a la imposició de penalitats a què es refereix la clàusula vint-i-dosena d'aquest plec.

- b) L'empresa contractista s'obliga a complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el conveni col·lectiu sectorial aplicable.
- c) L'empresa contractista s'obliga a aplicar en executar les prestacions pròpies del servei les mesures destinades a promoure la igualtat entre homes i dones.
- d) L'empresa contractista i, si escau, les empreses subcontractistes, queden subjectes en l'execució del contracte a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística i de les disposicions que la desenvolupen. En concret l'empresa contractista ha d'emprar el català en les seves relacions amb la Universitat derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte. Així mateix, l'empresa contractista i, si escau, les empreses subcontractistes han d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que es derivin de l'execució de les prestacions objecte del contracte.

En particular, l'empresa contractista ha de lliurar tota la documentació tècnica requerida per al compliment de l'objecte del contracte almenys en llengua catalana (tals com la memòria d'activitats, els documents o informes de resultats, o qualsevol altra documentació especificada en el plec de prescripcions tècniques).

- e) L'empresa contractista s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals i a la normativa de desenvolupament, en relació amb les dades personals a les quals tinguin accés amb ocasió del contracte; i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.
- f) L'empresa contractista resta obligada a executar les mesures derivades de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, i el seu desenvolupament normatiu en allò que li sigui d'aplicació. En cas de que l'execució del contracte suposi la intervenció del contractista amb mitjans personals o tècnics (equips de treball, materials, etc.) a les dependències de la Fundació, el contractista restarà obligat a elaborar i trametre electrònicament tota la documentació corresponent a la Coordinació d'Activitats Empresarials mitjançant l'aplicació informàtica facilitada per TecnoCampus.
- g) 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 la Fundació

contractant té caràcter confidencial i no podrà ésser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a tercers fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte.

Vint-i-vuitena. Modificació del contracte

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

28.2 Modificacions no previstes

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

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

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

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

Vint-i-novena. Suspensió del contracte

El contracte podrà ser suspès per acord de la Fundació o perquè el contractista opti per suspendre el seu compliment, en cas de demora en el pagament del preu superior a 4 mesos, comunicant-ho a la Fundació amb un mes d'antelació. En tot cas, la Fundació ha d'estendre l'acta de suspensió corresponent, d'ofici o a sol·licitud de l'empresa contractista, de conformitat amb el que disposa l'article 208.1 de la LCSP.

L'acta de suspensió, d'acord amb l'article 103 del RGLCAP, l'hauran de signar una persona en representació de l'òrgan de contractació i l'empresa contractista i s'ha d'estendre en el termini màxim de dos dies hàbils, a comptar de l'endemà del dia en què s'acordi la suspensió. La Fundació ha d'abonar a l'empresa contractista els danys i perjudicis que efectivament se li causin de conformitat amb el previst en l'article 208.2 de la LCSP. L'abonament dels danys i perjudicis a l'empresa contractista només comprendrà els conceptes que s'indiquen en aquest precepte.

Trentena. Clàusula ètica

30.1 Els alts càrrecs, personal directiu, càrrecs de comandament, càrrecs administratius i personal al servei de l'Administració pública i del seu sector públic, que intervenen, directament o indirectament, en el procediment de contractació pública estan subjectes al Codi de principis i conductes recomanables en la contractació pública i se'ls aplicaran les seves disposicions de PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI XATBOT I COMUNICACIÓ VIA WHATSAPP EXPEDIENT NÚMERO: ES_LA0011122_2025_EXP_16

forma transversal a tota actuació que formi part de qualsevol fase del procediment de contractació d'acord amb el grau d'intervenció i de responsabilitat en els procediments contractuals.

La presentació de l'oferta per part dels licitadors suposarà la seva adhesió al Codi de principis i conductes recomanables en la contractació pública d'acord amb els compromisos ètics i d'integritat que formen part de la relació contractual.

30.2 A) Els licitadors, contractistes i subcontractistes assumeixen les obligacions següents:

- a) Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions objecte dels contractes.
- b) No realitzar accions que posin en risc l'interès públic en l'àmbit del contracte o de les prestacions a licitar.
- c) Denunciar les situacions irregulars que es puguin presentar en els processos de contractació pública o durant l'execució dels contractes.
- d) 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.).
- e) En el moment de presentar l'oferta, el licitador ha de declarar si té alguna situació de possible conflicte d'interès, als efectes del que disposa l'article 64 de la LCSP, o relació equivalent al respecte amb parts interessades en el projecte. Si durant l'execució del contracte es produís una situació d'aquestes característiques el contractista o subcontractista està obligat a posar-ho en coneixement de l'òrgan de contractació.
- f) Respectar els acords i les normes de confidencialitat.
- g) A més, el contractista haurà de col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats i que la legislació de transparència i la normativa de contractes del sector públic imposen als contractistes en relació amb l'Administració o administracions de referència, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertoquin de forma directa per previsió legal.

30.2. B) Els licitadors, contractistes i subcontractistes, o llurs empreses filials o vinculades, es comprometen a complir rigorosament la legislació tributària, laboral i de seguretat social i, específicament, a no fer operacions financeres contràries a la normativa tributària en països que no tinguin normes sobre control de capitals i siguin considerats paradisos fiscals per la Unió Europea.

30.3 Totes aquestes obligacions i compromisos tenen la consideració de condicions especials d'execució del contracte.

30.4 Les conseqüències o penalitats per l'incompliment d'aquesta clàusula seran les següents:

- En cas d'incompliment dels apartats a), b), c), f) i g) de l'apartat 30.2.A s'estableix una penalitat mínima de 0,60 euros per cada 1000 euros del preu del contracte, IVA exclòs, que es podrà incrementar de forma justificada i proporcional en funció de la gravetat dels fets. La gravetat dels fets vindrà determinada pel perjudici causat a l'interès públic, la reiteració dels fets o l'obtenció d'un benefici derivat de l'incompliment. En tot cas, la quantia de cada una de les penalitats no podrà excedir del 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el seu total podrà superar en cap cas el 50% del preu del contracte.

- En el cas d'incompliment del que preveu la lletra d) de l'apartat 30.2.A l'òrgan de contractació donarà coneixement dels fets a les autoritats competents en matèria de competència.
- En el cas d'incompliment del que preveu la lletra e) de l'apartat 30.2.A l'òrgan de contractació ho posarà en coneixement de la Comissió d'Ètica de la entitat perquè emeti el pertinent informe, sens perjudici d'altres penalitats que es puguin establir.
- En el cas que la gravetat dels fets ho requereixi, l'òrgan de contractació els posarà en coneixement de l'Oficina Antifrau de Catalunya o dels òrgans de control i fiscalització que siguin competents per raó de la matèria.

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

Trentena-unena. Successió i Cessió del contracte

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

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

L'empresa contractista ha de comunicar a l'òrgan de contractació la circumstància que s'hagi produït. En cas que l'empresa contractista sigui una UTE, quan tinguin lloc respecte d'alguna o algunes empreses integrants de la unió temporal operacions de fusió, escissió o transmissió de branca d'activitat, continuarà l'execució del contracte amb la unió temporal adjudicatària. En cas que la societat absorbent, la resultant de la fusió, la beneficiària de l'escissió o l'adquirent de la branca d'activitat, no siguin empreses integrants de la unió temporal, serà necessari que tinguin plena capacitat d'obrar, no estiguin incurses en prohibició de contractar i que es mantingui la solvència, la capacitat o classificació exigida.

Si el contracte s'atribueix a una entitat diferent, la garantia definitiva es pot renovar o reemplaçar, a criteri de l'entitat atorgant, per una nova garantia que subscrigui la nova entitat, atenent al risc que suposi aquesta última entitat. En tot cas, l'antiga garantia definitiva conserva la seva vigència fins que estigui constituïda la nova garantia.

Si la subrogació no es pot produir perquè l'entitat a la qual s'hauria d'atribuir el contracte no reuneix les condicions de solvència necessàries, el contracte es resoldrà, considerant-se a tots els efectes com un supòsit de resolució per culpa de l'empresa contractista.

31.2 Cessió del contracte:

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

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

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

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

Trenta-dosena. Subcontractació

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

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

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

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

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

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

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

32.6 Les empreses subcontractistes queden obligades només davant l'empresa contractista principal qui assumirà, per tant, la total responsabilitat de l'execució del contracte front a la Fundació, de conformitat amb aquest plec i amb els termes del contracte, inclòs el compliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral a què es refereix la clàusula vint-i-setena d'aquest plec. El coneixement que la Fundació 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 la Fundació contractant per les obligacions contraïdes amb elles per l'empresa contractista, com a conseqüència de l'execució del contracte principal i dels subcontractes.

32.7 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.

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

32.9 Els subcontractes tenen en tot cas naturalesa privada.

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

Trenta-tresena. Revisió de preus

La revisió de preus aplicable a aquest contracte es detalla en l'apartat Q del quadre de característiques.

VI. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

Trenta-quatrena. Recepció i liquidació

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

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

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

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

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

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

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

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

Trenta-sisena. Resolució del contracte

Són causes de resolució del contracte les següents:

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

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

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

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

Trenta-setena. Règim de recursos

37.1 Els actes de preparació i d'adjudicació, i els adoptats en relació amb els efectes, la modificació i l'extinció d'aquest contracte, són susceptibles del recurs administratiu ordinari que correspongui, d'acord amb el que estableix la Llei 26/2010, del 3 d'agost, del règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, o del recurs contenciós administratiu, de conformitat amb el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

VIII. TRACTAMENT DE DADES PERSONALS

Trenta-vuitena. Protecció de dades i confidencialitat

L'objecte de la present clàusula és la regulació de la relació entre FUNDACIÓ TECNOCAMPUS MATARÓ-MARESME i l'empresa contractista, als efectes de donar compliment al que estableix el Reglament Europeu 679/2016 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (en endavant, RGPD), així com la Llei Orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals (LOPDGDD).

Les parts compliran adequadament i en tot moment les disposicions contingudes al RGPD i la LOPDGDD, i a qualsevol altra norma vigent o que en el futur es pugui promulgar sobre la matèria, respecte les informacions i dades utilitzades en el transcurs del compliment d'aquest contracte.

Així mateix, en el cas que per la prestació del servei el contractista accedeixi a dades titularitat de FUNDACIÓ TECNOCAMPUS MATARÓ-MARESME, aquesta relació quedarà regulada a través del contracte de prestació de serveis amb accés a dades corresponent (encarregat de tractament).

D'acord amb l'article 13 del RGPD FUNDACIÓ TECNOCAMPUS MATARÓ-MARESME informa al contractista:

Responsable:

FUNDACIÓ TECNOCAMPUS MATARÓ-MARESME

G62034111

Avinguda d'Ernest Lluch, 32 - Torre TCM1 08302 Mataró (Barcelona)

Delegat de Protecció de Dades: rgpd@tecnocampus.cat

Finalitat: gestió del procediment de licitació del contracte de serveis que correspongui. En aquest sentit, tractarà les dades personals dels responsables així com de la resta de les persones de contacte que intervinguin a la relació jurídica amb la finalitat de complir amb els drets i obligacions continguts en aquest contracte, sense prendre decisions automatitzades que afectin als interessats.

Temps de conservació: les dades seran conservades durant el temps previst en la normativa de procediment administratiu, de contractació pública i d'arxiu històric.

Legitimació del tractament: compliment de les obligacions contractuals. Les dades personals que siguin sol·licitades són d'obligada entrega per garantir la correcta prestació dels serveis.

Destinatari de cessions o transferències: no es preveuen cessions més enllà de les que preveu la llei. Així mateix, no es preveuen transferències internacionals de dades.

Drets de les persones interessades: l'interessat podrà exercir els seus drets d'accés, rectificació i supressió (Dret a l'oblit), limitació de les dades, portabilitat de les dades i oposició, enviant una carta adreçada, acompanyada d'una fotocòpia del DNI del titular de les dades, a la Secretaria General de la Fundació Tecnocampus Mataró-Maresme (Avinguda d'Ernest Lluch, 32. 08302 Mataró) o al correu electrònic rgpd@tecnocampus.cat, així com presentar una reclamació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

Confidencialitat de la informació:

El caràcter de confidencial afecta, entre d'altres, els secrets tècnics o comercials, els aspectes confidencials de les ofertes i qualsevol altra informació amb un contingut que es pugui utilitzar per falsejar la competència, ja sigui en aquest procediment de licitació o en altres de posteriors. Queden excloses aquelles que siguin prèviament de domini públic. Per aquest motiu, les Parts assumeixen l'obligació de guardar-la com a confidencial, adoptant les mesures apropiades per assegurar que aquesta informació confidencial no podrà ser revelada, manipulada, copiada, reproduïda, ni posada a disposició de tercers, a excepció de consentiment exprés per la part afectada, durant la vigència del present contracte i amb posterioritat a la mateixa.

El deure de confidencialitat de l'òrgan de contractació, així com dels seus serveis dependents, no es pot estendre a tot el contingut de l'oferta de l'adjudicatari ni a tot el contingut dels informes i documentació que, si s'escau, generi directament o indirectament l'òrgan de contractació en el curs del procediment de licitació. Únicament es pot estendre a documents que tinguin una difusió restringida, i en cap cas a documents que siguin públicament accessibles.

El deure de confidencialitat tampoc pot impedir la divulgació pública de parts no confidencials dels contractes subscrits, com ara, si s'escau, la liquidació, els terminis finals d'execució de l'obra/servei, les empreses amb les quals s'ha contractat i subcontractat, i, en tot cas, les parts essencials de l'oferta i les modificacions posteriors del contracte, respectant en tot cas la normativa de protecció de dades que correspongui.

D'acord amb l'article 133.2 de la LCSP, el contractista haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a què tingui accés en ocasió de l'execució del contracte a la qual se li hagi donat el caràcter referit en els plecs o en el contracte, o que per la seva pròpia naturalesa s'hagi de tractar com a tal. Aquest deure es manté durant un termini de cinc anys des del coneixement d'aquesta informació, llevat que els plecs o el contracte estableixin un termini superior que, en tot cas, ha de ser definit i limitat en el temps.

Responsabilitat: L'adjudicatari es compromet a complir amb les obligacions establertes en el present contracte i en la normativa vigent, tant estatal com europea en matèria de protecció de dades i en relació amb el present contracte.

D'acord amb l'article 122.2 de la LCSP, el contractista únicament tractarà les dades personals a les que tingui accés amb la finalitat de donar compliment a la prestació dels serveis objecte de la present licitació.

Tanmateix, l'adjudicatari es compromet a entregar, prèvia formalització del contracte, una declaració responsable en la que consti la ubicació dels servidors i des d'on es prestaran els serveis associats als mateixos. El contractista assumeix l'obligació de comunicar a FUNDACIÓ TECNOCAMPUS MATARÓ-MARESME qualsevol modificació al respecte durant la vigència de la relació contractual.

Tanmateix, l'adjudicatari haurà de fer constar si existeix previsió de subcontractació dels servidors o dels serveis associats als mateixos i, en cas afirmatiu, determinar el nom o el perfil empresarial dels subcontractistes.

Cadascuna de les parts faculta a l'altra part per a repercutir-li els costos incloent tot tipus d'indemnitzacions, sancions i despeses derivades de reclamacions de les persones afectades, per negligència i/o falta de confidencialitat, ús i/o tractament indeguts de les dades personals, incloent expressament qualsevol imports derivats de les sancions que eventualment pogués imposar-li l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades per l'incompliment o compliment defectuós de la normativa aplicable, sempre que aquests costos siguin conseqüència d'un incompliment imputable a l'altra part. Així mateix, cadascuna de les parts comunicarà a l'altra part les reclamacions que en aquest sentit rebí per a que aquesta pugui assumir al seu càrrec la defensa legal. La part a qui li sigui imputable l'incompliment haurà d'actuar en tot moment de forma coordinada amb l'altra part, amb obligació de preservar la imatge d'aquesta última.

Seguretat: El proveïdor es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de FUNDACIÓ TECNOCAMPUS MATARÓ-MARESME, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

El proveïdor es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a FUNDACIÓ TECNOCAMPUS MATARÓ-MARESME degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Aquestes obligacions tindran el caràcter d'obligacions essencials del contracte.

ANNEX DE DECLARACIÓ DE CONFIDENCIALITAT DE DADES I DOCUMENTS

El senyor/a com apoderat/ada de l'empresa declara sota la seva responsabilitat que l'empresa a la qual representa, com a licitadora del contracte

DECLARA

Que els documents i dades presentades en el sobre (A i/o B segons correspongui) que considera de caràcter confidencial són els que a continuació es relacionen:

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(lloc i data)

Signatura de l'apoderat

ANNEX DE PROTECCIÓ DE PRINCIPIS ÈTICS I REGLES DE CONDUCTA

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

2.- En aquest sentit –i al marge d’aquells altres deures vinculats al principi d’actuació esmentat en el 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 càrrecs 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 qualsevol altra acció que pugui vulnerar els principis d’igualtat d’oportunitats i de lliure concurrència.
- e) No realitzar accions que posin en risc l’interès públic.
- f) 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.). Així mateix, denunciar qualsevol acte o conducta dirigits a aquelles finalitats i relacionats amb la licitació o el contracte dels quals tingués coneixement.
- g) No utilitzar informació confidencial, coneguda mitjançant el contracte, per obtenir, directament o indirectament, un avantatge o benefici econòmic en interès propi.
- h) Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions contractades.
- i) Col·laborar amb l’òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l’avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats.
- j) Denunciar els actes dels quals tingui coneixement i que puguin comportar una infracció de les obligacions contingudes en aquesta clàusula.
- k) No realitzar operacions financeres en paradisos fiscals, segons la llista de països elaborada per les Institucions europees o, en el seu defecte, l’Estat espanyol, i que siguin considerades delictives, en els termes legalment establerts, com delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda Pública.
- l) Declarar si tenen o no relacions amb països considerats paradisos fiscals. En cas de tenir-ne relació, aportar la documentació que expliciti el caràcter d’aquestes relacions i permetre que la informació que no sigui confidencial es publiqui al perfil del contractant.

3.- L’incompliment de qualsevol de les obligacions contingudes a l’anterior apartat 2 per part dels licitadors o dels contractistes, serà causa de resolució del contracte, sens perjudici d’aquelles altres possibles conseqüències previstes a la legislació vigent.

(Lloc, data, signatura i segell)

ANNEX DE DECLARACIÓ DE SUBMISSIÓ ALS JUTJATS I TRIBUNALS ESPANYOLS

El senyor/a com apoderat/ada de l'empresa declara sota la seva responsabilitat que l'empresa a la qual representa, com a licitadora del contracte

DECLARO sota la meva responsabilitat, com a licitador/a per a la contractació de (expedient núm.)

Que l'empresa....., se sotmet als jutjats i tribunals espanyols, per a totes les incidències que puguin sorgir del contracte, amb renúncia expressa al seu propi fur.

(Lloc, data, signatura)

ANNEX - COMPLIMENT NORMATIVA VIGENT EN PROTECCIÓ DE DADES

Sr/a. [indicar], amb DNI núm. [indicar], major d'edat, en nom i representació de [indicar], amb NIF [indicar], als efectes de l'article 122.2 Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, així com el Reial decret llei 14/2019, de 31 d'octubre, pel qual s'adopten mesures urgents per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions.

DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT

Que compleix amb els requisits establerts en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament 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, així com amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

En relació a l'allotjament de les dades personals, declara:

- ☐ Que els servidors, on s'emmagatzemen les dades, són propis i estan ubicats en instal·lacions pròpies.
- ☐ Que s'ha subcontractat el servei de l'allotjament de les dades a l'empresa [indicar], la qual té els seus servidors ubicats a [indicar], i amb qui s'ha signat el corresponent contracte conforme l'article 28 del Reglament (UE) 2016/679.

En cas que, durant la vigència del contracte, es produís un canvi en referència a la ubicació dels servidors ho comunicarà, sense dilació indeguda, en 24 hores.

Data i signatura

PROPOSICIÓ RESPECTE ALS CRITERIS VALORABLES DE MANERA AUTOMÀTICA

“En/Na, amb DNI núm., amb capacitat jurídica i per obrar en aquest procediment, actuant en nom propi (o en representació de pel poder que s'adjunta) amb domicili al carrer, núm., pis, i CIF.....,

FAIG CONSTAR

1. Que accepto el contingut del Plec de clàusules administratives particulars i del plec de prescripcions tècniques que regeixen aquesta licitació, i em comprometo a executar el servei en qüestió amb estricta subjecció als mateixos.
2. Que ofereixo assumir el compliment de l'esmentat contracte pel preu de:

	Preu màxim, IVA exclòs	Preu Ofert, IVA exclòs
Preu unitari mensual ofert / usuari registrat a l'eina	45€/mes	
Preu màxim/mensual per a la integració i manteniment de la integració amb el CRM ACTIVE Campaign.	50€/mes	

3. Que en relació a la resta de criteris, ofereixo:

Millora dels temps de resposta a consultes dels usuaris administradors	Marcar en una X en cas d'oferir-ho
Ofereixo ampliar l'horari de suport a incidències als tècnics de màrqueting digital del TecnoCampus, es presentarà per mitjans telefònics o telemàtics, de manera il·limitada en:	☐ tots els dies hàbils de 8 a 15 hores ☐ tots els dies hàbils fins a les 20 hores.
Millora dels temps de resposta	Marcar en una X en cas d'oferir-ho
Incidències de nivell baix, Temps de resposta màxim contemplat als plecs de 5 dies hàbils	
Ofereixo un temps de resposta màxim de 4 dies hàbils	
Ofereixo un temps de resposta màxim de 3 dies hàbils	
Incidències de nivell alt, Temps de resposta màxim contemplat als plecs de 2 dies naturals	
Ofereixo un temps de resposta màxim de 1 dia natural	
Incidències de nivell crític, Temps de resposta màxim contemplat als plecs de 24h	
Ofereixo un temps de resposta màxim de 12h	
Incidències de nivell bloquejant, Temps de resposta màxim contemplat als plecs de 24h	
Ofereixo un temps de resposta màxim de 8h	

“(Signatura del representant legal de l'empresa)”