

**QUADRE-RESUM DE CARACTERÍSTIQUES DE LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI
INTEGRAT DE CENTRALETA TELEFÒNICA DE L'EMAU DE LLEIDA**

A.- PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ: Obert ordinari

**B.- PRESSUPOST MÀXIM DE LICITACIÓ (2 anys): CENT SIS MIL VUIT-CENTS
NORANTA EUROS (106.890 €).**

PRESSUPOST MÀXIM ANUAL: CINQUANTA-TRES MIL EUROS (53.445 €) IVA
exclòs.

VALOR TOTAL ESTIMAT DEL CONTRACTE: DOS-CENTS TRETZE MIL SET-
CENTS VUITANTA EUROS (213.780'00 €) IVA exclòs (pròrroques incloses).

C.- DURADA DELS TREBALLS:

La contractació del servei tindrà una durada de 2 ANYS mesos, prorrogables
anualment amb un màxim de 2 anualitats més.

Durada màxim total: 4 anualitats

D.- FIANÇA DEFINITIVA: S'exonera als licitadors en el present procediment de la
presentació de garantia provisional, així com de la garantia definitiva en el cas del
licitador que resulti adjudicatari del contracte.

E.- REVISIÓ DE PREUS.- No hi haurà revisió de preus.

PLEC DE CONDICIONS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI INTEGRAT DE CENTRALETA TELEFÒNICA DE L'EMAU DE LLEIDA SL

El servei d'informació i assessorament telefònic de l'EMAU de Lleida SL atén més de 10.000 trucades anuals, gestions de diversa tipologia que es resolen telefònicament sense necessitat que l'interessat s'hagi de desplaçar, la qual cosa agilitza els serveis que presta l'EMAU. A més, amb aquest servei que preveu l'acompanyament a la tramitació, tothom, estigui o no habituat a mitjans electrònics, pot beneficiar-se dels avantatges de fer les gestions via electrònica, evitant així desplaçaments a les oficines d'atenció, podent realitzar els tràmits en qualsevol lloc i qualsevol moment.

Atès que aquest servei finalitza el seu contracte el proper mes de maig, és necessari iniciar una nova licitació i és per això que l'Empresa Municipal d'Agenda Urbana de Lleida, SL es proposa la contractació del servei integrat de centralita telefònica.

La present contractació es tramitarà mitjançant procediment obert ordinari, d'acord amb les Bases següents:

1. OBJECTE

L'objecte del present Plec és la contractació del servei integrat de centralita i d'assistència telefònica de l'EMAU de Lleida SL que consisteix en la prestació dels serveis que a continuació es relacionen:

- Servei de captura en capçalera i derivació interna de trucades.
- Servei d'assistència i acompanyament telefònic a la ciutadania, en l'ús de les plataformes de tramitació electrònica que indiqui l'EMAU de Lleida SL.

1.2.1 El servei comprendrà:

- a) Servei de centralita: la recepció de totes les trucades adreçades al telèfon de l'EMAU i la seva derivació al número que aquesta indiqui.
- b) Assistència i acompanyament telefònic a la ciutadania, en l'ús de les plataformes de tramitació electrònica que indiqui l'EMAU (a títol d'exemple; presentació d'instàncies electròniques, sol·licitud de cita prèvia, ajuts de lloguer, gestions sobre la xarxa de mediació per al lloguer social, notificacions electròniques, etc.).
- El servei es prestarà per un canal telefònic propi de l'adjudicatari, amb prefix 973 i no deixarà cap trucada sense resposta. A la finalització del contracte el

número de telèfon utilitzat (amb prefix 973) podrà passar a ser titularitat de l'EMAU.

- L'adjudicatari facilitarà la informació i indicadors de l'ús del servei amb caràcter mensual incorporant a més un informe explicatiu.
- El servei, amb totes les seves funcionalitats, haurà d'estar totalment operatiu en el termini màxim de 15 dies, comptadors a partir de la formalització del contracte.
- Coneixement del front i back office de les eines AOC.
- Coneixement de les eines d'administració electrònica que utilitza l'EMAU de Lleida SL.
- Atendre el primer nivell de qualsevol incidència tècnica que a la ciutadania li resulti de l'ús de les plataformes de tramitació electrònica des dels dispositius que l'EMAU gestiona.
- Caldrà preveure un mecanisme de prevenció per contingència o saturació de trucades que haurà de detallar la solució en la memòria tècnica.
- Informe mensual de la prestació del servei que proporcionarà l'adjudicatari amb la següent informació mínima:
 - o Tipus d'incidència.
 - o Data.
 - o Descripció.
 - o Resolució.
 - o Temps dedicat
 - o Sempre que sigui necessari a instància de l'EMAU, reunions de seguiment i coordinació amb aquesta.

1.2.2 El servei exclou:

- L'atenció a problemes tecnològics dels equips o dispositius que estigui emprant el ciutadà.
- Les incidències que plantegi el ciutadà i que no siguin de primer nivell (qualsevulla incidència que tingui el seu focus en un mal funcionament de les plataformes electròniques que té a la seva disposició, o de la documentació i formularis que s'hi continguin). Aquestes incidències seran comunicades i reportades a l'EMAU de Lleida SL.

1.2.3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

a) Horari de dedicació i cobertura del servei.

Dies de cobertura del servei: De dilluns a divendres en horari de 08:00 a 15:00h, exceptuant els 12 festius oficials publicats per la Generalitat de Catalunya (els festius locals restaran coberts pel servei)

Els recursos dedicats al servei seran els necessaris per oferir en tot moment un nivell òptim de servei, mesurable per el grau de satisfacció de les persones usuàries del servei, i assegurant un temps d'espera inferior a 5 minuts.

b) Requisits jurídics

La solució proposada haurà d'estar adaptada a la normativa vigent en matèria d'administració electrònica i, particularment, a:

- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.
- Real Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.
- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica, modificat pel Reial Decret 951/2015, de 23 d'octubre.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

c) Penalitzacions

Per tal de garantir una qualitat del servei, s'aplicaran les penalitzacions que segueixen del total de la facturació en cas de produir-se els següents incompliments:

- 10 % d'assessoraments no assistits, es penalitzarà en un 10% de la facturació
- 20 % d'assessoraments no assistits i/o mal assistits, es penalitzarà en un 25% de la facturació.
- 40% d'assessoraments no assistits i/o mal assistits, es penalitzarà en un 50 % de la facturació.
- En cas d'assistències realitzades incorrectament o errònia que suposin un perjudici econòmic per l'interessat o per l'EMAU, es penalitzarà la quantitat equivalent al greuge econòmic que el mal assessorament ha comportat.

Confidencialitat de la informació

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copia o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'empresa adjudicatària 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 interns, així com no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es puguin concedir al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitar qualsevol tipus d'amenaques o atacs per elements externs o interns.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que es puguin ocasionar a l'EMAU o a qualsevol tercer degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Durant la fase d'implantació i manteniment l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

Esquema Nacional de Seguretat (ENS) Reial Decret 3/2010, de 8 de gener.

Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

L'EMAU de Lleida SL es reserva la decisió final sobre canvis o adaptacions en la metodologia o documentació a utilitzar en el projecte si les necessitats del mateix o de l'entorn així ho requereixen. Igualment podrà demanar al proveïdor una exposició detallada del projecte per aclarir els dubtes i consultes.

d) Equip del projecte

L'equip del projecte estarà format per:

Responsable del servei que disposi experiència provada en la direcció de projectes de característiques similars a l'administració local.

Personal que realitzarà l'assistència, amb experiència provada en serveis similars als que es licita.

La composició de tot l'equip, així com la seva experiència acreditable haurà d'estar detallada dins del document del projecte presentat. Qualsevol canvi en la composició de l'equip de treball haurà de ser comunicada a l'EMAU, indicant el perfil dels nous integrants de l'equip. L'EMAU haurà d'autoritzar l'esmentat canvi.

e) Lloc

Les reunions i entrevistes necessàries per al desenvolupament del projecte es realitzaran de forma virtual o en les dependències de l'EMAU, segons s'acordi.

f) Propietat de les dades

Les dades tractades en aquest contracte són propietat exclusiva de l'EMAU de Lleida SL.

2. RÈGIM JURÍDIC, NATURESA DEL CONTRACTE I PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ

L'EMAU DE LLEIDA SL està subjecta a les disposicions de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es traslladen 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 (en endavant, "LCSP"), que com a poder adjudicador que no té el caràcter d'Administració Pública li són aplicables, així com el que es preveu en el present Plec i en el clausulat dels contractes que es formalitzin.

El contracte té la consideració de contracte privat i queda subjecte, en quant als seus efectes i extinció, al dret privat, regint-se per aquest Plec, pel contracte i documentació tècnica annexada i/o comunicada als participats seleccionats, i en tot allò no previst, per la legislació civil i mercantil aplicable

L'adjudicació s'efectuarà pel procediment obert amb tramitació ordinària.

3. DURADA DEL CONTRACTE

La durada dels serveis descrits es preveu en **DUES (2) ANUALITATS, prorrogable anualment amb un màxim de 2 anys més.**

Durada màxima total: 4 anys.

4. PRESSUPOST DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

PRESSUPOST MÀXIM LICITACIÓ (2 ANYS durada contracte): CENT SIS MIL VUIT-CENTS NORANTA EUROS (106.890 €).

PRESSUPOST MÀXIM ANUAL: CINQUANTA-TRES MIL EUROS (53.445 €) IVA exclòs que es desglossa en:

- a. Part fixa: Preu màxim anual 53.000 € (sense IVA). Inclou 10.500 assistències per any.
- b. Part variable: 4,50 € per assistència excedida de les 10.500 anuals amb un màxim de 99 assistències addicionals/any. Estimació 445 €/anuals.

VALOR TOTAL ESTIMAT DEL CONTRACTE: DOS-CENTS TRETZE MIL SET-CENTS VUITANTA EUROS (213.780'00 €) IVA exclòs (pròrrogues incloses).

Els licitadors hauran d'igualar o disminuir en la seva oferta l'esmentada quantitat. No s'admetran les ofertes que excedeixin d'aquest pressupost.

En l'oferta econòmica a presentar pels licitadors, l'IVA figurarà com a partida independent i per la comparació de l'element preu en les ofertes es tindrà únicament en compte el preu sense IVA de cadascuna d'elles.

A tots els efectes, s'entendrà que les ofertes presentades pels licitadors comprendran qualsevol despesa que pugui derivar-se de l'execució del contracte, inclosos, si s'escau, material, maquinària, desplaçaments, estades, despeses administratives i financeres, assegurances de responsabilitat civil, taxes i altres tributs i despeses de

qualsevol classe que resultin d'aplicació, amb l'única excepció de la quota corresponent a l'Impost sobre el Valor Afegit, no podent-se, per tant, facturar al marge o sobre aquest preu cap d'aquests conceptes.

El preu consignat en l'oferta és indiscutible, no admetent-se cap prova d'insuficiència i comprendrà tots els conceptes abans assenyalats.

5. PAGAMENT DEL PREU

L'EMAU DE LLEIDA SL abonarà mensualment la part proporcional a mes vençut del contracte prèvia facturació del servei prestat per part de l'adjudicatari.

6. ACREDITACIÓ DE L'APTITUD DE CONTRACTAR

6.1 Podran presentar proposicions les persones naturals o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que tinguin plena capacitat d'obrar, no estiguin incurses en prohibicions de contractar previstes a la legislació vigent, i acreditin la seva solvència econòmica, financera i tècnica o professional.

En el cas de tractar-se de persona jurídica, espanyola o estrangera, el seu objecte social, assenyalat als corresponents Estatuts o Regles Fundacionals, haurà de tenir relació directa amb l'objecte de la present contractació.

6.2. La capacitat d'obrar dels empresaris s'acreditarà:

a) Dels empresaris que siguin persones jurídiques mitjançant l'escriptura o document de constitució, els estatuts o l'acte fundacional, en els quals constin les normes per les quals es regula la seva activitat, degudament inscrits, si escau, en el Registre públic que correspongui, segons el tipus de persona jurídica de què es tracti.

a') Dels empresaris que siguin persona física mitjançant fotocòpia del Document Nacional d'Identitat i acreditació d'estar donat d'Alta en l'Impost d'activitats Econòmiques en l'epígraf corresponent.

b) Dels empresaris no espanyols que siguin nacionals d'Estats membres de la Unió Europea o d'Estats signataris de l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu s'acreditarà per la seva inscripció en el registre procedent d'acord amb la legislació de l'Estat on estan establerts, o mitjançant la presentació d'una declaració jurada o un certificat, en els termes que s'estableixin reglamentàriament, d'acord amb les disposicions comunitàries d'aplicació.

c) Dels altres empresaris estrangers, amb informe de la Missió Diplomàtica Permanent d'Espanya en l'Estat corresponent o de l'Oficina Consular en l'àmbit territorial de la qual radiqui el domicili de l'empresa.

6.3. La solvència econòmica i financera de l'empresari s'acreditarà mitjançant el justificant de l'existència i pagament d'una assegurança d'indemnització per riscos professionals que cobreixi els possibles danys i perjudicis causats conseqüència de l'execució del contracte, per import igual o superior a l'import objecte de la present licitació (106.000 €).

6.4. La solvència tècnica haurà de ser acreditada mitjançant el compliment del següent requisit i aportant la documentació que es relaciona:

- Un certificat de bona execució que acrediti que en els darrers 3 anys el licitador ha prestat DOS serveis de les mateixes característiques que el que es licita. La certificació serà emesa per l'òrgan competent de l'entitat assessorada amb indicació del servei, l'import, les dates i lloc d'execució i precisarà si el servei es va realitzar correctament.

Quan per raons justificades, l'empresari no pogués acreditar la seva solvència en els termes fixats en els apartats precedents, podrà proposar altres mitjans complementaris. En aquest cas l'òrgan de contractació resoldrà discrecionalment sobre si els considera suficients o no.

L'òrgan de contractació valorarà la documentació aportada i resoldrà discrecionalment sobre si els considera suficients o no per a acreditar la solvència.

L'acreditació de la solvència tècnica exigida serà requisit indispensable per a presentar-se a la present licitació.

Tots els requisits de solvència hauran de concórrer en el moment de finalització del termini de presentació d'ofertes.

Una vegada adjudicat el contracte, aquests requisits seran igualment exigibles al contractista durant tot el seu període de vigència. La seva pèrdua podria arribar a comportar la resolució del contracte.

7. CONDICIONS GENERALS DE PRESENTACIÓ D'OFERTES.

a) Publicitat. L'Empresa Municipal d'Agenda Urbana anunciarà la licitació a què es refereix aquest plec de condicions en el Perfil del contractant de la pàgina web.

L'anunci farà referència a la informació necessària a consultar per a concursar, així com el termini de presentació d'ofertes i el dia en què tindrà lloc l'acte públic d'obertura dels sobres.

b) Convocatòria i termini de presentació d'ofertes.

El procediment obert es publicarà a la web, i podrà presentar oferta qualsevol empresa interessada, concedint a tal efecte un termini per la presentació d'ofertes.

Les proposicions es presentaran en la forma, termini i lloc indicats a l'anunci de licitació, mitjançant l'eina integrada en la **Plataforma de Serveis de Contractació Pública Catalunya** accessible en el Perfil del Contractant de l'EMAU.

Les empreses que presentin la seva oferta fora del termini especificat no seran preses en consideració.

b) Les ofertes es referiran al conjunt del servei objecte de licitació i no s'admetran ofertes parcials o d'execució de determinades partides.

c) Tots els licitadors hauran d'assenyalar, en el moment de presentar llurs propostes, un domicili, un telèfon i una adreça de correu electrònic per a notificacions, comunicacions i en general, per totes les relacions que es derivin del concurs.

d) Els annexos i contracte-tipus es consideren part integrant d'aquest Plec de Condicions, gaudint de caràcter contractual.

e) La presentació a la licitació suposa l'acceptació incondicional per part del licitador del contingut de la totalitat de les condicions que es contenen en el present Plec, sense cap tipus de reserva, amb els seus annexos, del contracte-tipus, així com de la declaració responsable de què reuneix els requisits i condicions que s'hi exigeix,

gaudint tota la documentació esmentada de caràcter contractual. La manca d'aquests, permetrà a l'EMAU de LLEIDA SL revocar l'adjudicació en qualsevol moment.

8.- PRESENTACIÓ DE PROPOSICIONS.

Mitjans de comunicació electrònics

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

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

8.2 Les comunicacions i les notificacions que es facin durant el procediment de contractació i durant la vigència del contracte s'efectuaran per mitjans electrònics, 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 la Declaració responsable, d'acord amb el que s'indica en la clàusula sisena d'aquest plec. Un cop rebuts el/s correu/s electrònic/s indicant que la notificació corresponent s'ha posat a la seva disposició, 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.

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

<https://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/EMAU>

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

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

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

8.4 El termini per presentar ofertes en aquesta licitació finalitza el dia indicat en l'anunci de licitació i en el Perfil del contractant, de manera que les ofertes rebudes amb posterioritat es consideraran extemporànies.

Les empreses licitadores han de presentar la documentació que conformi les seves ofertes en sobre/s, mitjançant l'eina de Sobre Digital

Un cop accedeixin a través d'aquest enllaç a l'eina web de sobre Digital, les empreses licitadores hauran d'omplir un formulari per donar-se d'alta a l'eina i, a continuació, rebran un missatge, al/s correu/s electrònic/s indicat/s en aquest formulari d'alta, d'activació de l'oferta.

Les adreces electròniques que les empreses licitadores indiquin en el formulari d'inscripció de l'eina de Sobre Digital, que seran les emprades per enviar correus electrònics relacionats amb l'ús de l'eina de Sobre Digital, han de ser les mateixes que les que designin en la seva Declaració responsable per a rebre els avisos de notificacions. Les empreses licitadores han de conservar el correu electrònic d'activació de l'oferta, atès que l'enllaç que es conté en el missatge d'activació és l'accés exclusiu de què disposaran per presentar les seves ofertes a través de l'eina de Sobre Digital. Accedint a l'espai web de presentació d'ofertes a través d'aquest enllaç tramès, les empreses licitadores hauran de preparar tota la documentació requerida i adjuntar-la en format electrònic en els sobres corresponents. Les empreses licitadores poden preparar i enviar aquesta documentació de forma esglaonada, abans de fer la presentació de l'oferta.

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

Es demanarà a les empreses licitadores, mitjançant el correu electrònic assenyalat en el formulari d'inscripció a l'oferta de l'eina de Sobre Digital, que accedeixin a l'eina web de Sobre Digital per introduir les seves paraules clau en el moment que correspongui. Quan les empreses licitadores introdueixin les paraules clau s'iniciarà el procés de desxifrat de la documentació, que es trobarà guardada en un espai virtual securitzat que garanteix la inaccessibilitat a la documentació abans de l'acte d'obertura dels sobres, en la data i l'hora establertes. Les empreses licitadores han d'introduir en tot cas la paraula clau abans de l'obertura del primer sobre xifrat.

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

Una vegada complimentada tota la documentació de l'oferta i adjuntats els documents que la conformen, es farà la presentació pròpiament dita de l'oferta, la qual no es considera presentada fins que no ha estat registrada, amb l'apunt d'entrada

corresponent, a través de l'eina. A partir del moment en què l'oferta s'hagi presentat, ja no es podrà modificar la documentació tramesa.

Podeu trobar material de suport sobre com preparar una oferta mitjançant l'eina de sobre digital a l'apartat de "Licitació electrònica" de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública:

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

8.5. CONSIDERACIONS RESPECTE LA PRESENTACIÓ DE L'OFERTA

Es recomana que la presentació d'ofertes es realitzi amb l'antelació suficient que permeti resoldre possibles incidències durant la preparació o enviament de l'oferta.

Les empreses licitadores poden substituir i/o modificar l'oferta presentada, durant el termini de presentació d'ofertes, mitjançant la presentació d'una segona oferta, que suposarà la retirada de la primera, sempre que l'empresa licitadora així ho hagi advertit expressament i de forma fefaent a l'Òrgan de Contractació: en cas contrari, les ofertes seran excloses, per incompliment de la prohibició de presentació de proposicions simultànies (Art. 139.3 de la LCSP).

La presentació d'ofertes es podrà realitzar durant les 24 hores, excepte l'últim dia del termini de presentació que podrà realitzar-se fins a l'hora indicada en el perfil. Les ofertes presentades a partir de l'hora fixada com a límit en el perfil del contractant es consideraran presentades fora de termini.

Si les 24 hores darreres del termini per a la presentació d'ofertes s'interrompés el servei per causes tècniques o raons operatives de la pròpia plataforma, aquest termini es prorrogarà o, si el termini ja ha vençut, rehabilitarà per un temps de 24 hores, mitjançant la publicació en el Perfil de contractant, esmenant-lo, sempre que sigui possible abans de la seva finalització.

Les proposicions extemporànies seran excloses, a no ser que s'acrediti que la presentació fora de termini és per raons operatives de la pròpia plataforma de licitació electrònica o al seu mal funcionament, sempre que l'oferta s'hagi presentat dins de les 24 hores següents a la rehabilitació del termini per a la presentació d'ofertes, una vegada que s'hagi resolt la incidència que la impossibilitava.

Les empreses licitadores han d'haver introduït la paraula clau abans de la finalització de l'acte d'obertura del sobre xifrat. Una vegada finalitzat l'acte d'obertura, sense que l'empresa hagi introduït la paraula de pas, serà responsabilitat de l'empresa licitadora que l'Òrgan de contractació no pugui accedir al contingut del sobre corresponent.

Les empreses licitadores han de signar les ofertes i la Declaració responsable. Quan diverses empreses concorrin agrupades en una Unió Temporal d'Empreses (UTE), l'oferta haurà d'estar signada per tots els seus integrants. Igualment, hauran de presentar una Declaració responsable separada, en què consti la informació requerida per cada empresa participant. La signatura de l'oferta es durà a terme mitjançant la signatura del resum de l'oferta, que incorpora la petjada electrònica de la resta de documents que la integren.

La falta de signatura de l'oferta, o l'error en la seva firma, s'esmenarà, previ requeriment per part de l'Òrgan de Contractació, amb la signatura correcta del resum

de l'oferta, que l'empresa licitadora haurà d'haver guardat; en el cas del DEUC, amb la signatura d'un de nou.

8.6 Certificats digitals

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

8.7 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.

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

En cas que algun document presentat per les empreses licitadores estigui malmès, en blanc o sigui il·legible o estigui afectat per algun virus informàtic, es 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, es podrà acordar l'exclusió de l'empresa.

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

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

8.10 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:

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

8.11. 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.

8.12 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.

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 o a l'adreça de correu electrònic emau@paeria.es

Aquestes preguntes i respostes seran públiques i accessibles a través del tauler esmentat, residenciat en el perfil de contractant de l'òrgan

8.13 Les proposicions són secretes i la seva presentació suposa l'acceptació incondicionada per part de l'empresa licitadora del contingut del present plec, així com del annexos i contracte tipus, i 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.

8.14 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.

9. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR PER CONCÓRRER A LA LICITACIÓ

Els licitadors hauran de presentar la següent documentació:

A) Sobre A : DOCUMENTACIÓ ACREDITATIVA DEL COMPLIMENT DELS REQUISITS PREVIS.

- Declaració Responsable del licitador indicativa del compliment de les condicions establertes legalment per contractar amb l'Administració. La declaració responsable es presentarà conforme al model inclòs en l'Annex del present plec. En cas que l'adscripció de mitjans exigida es compleixi amb mitjans externs al licitador, haurà de presentar-se una declaració responsable pel licitador i per cadascun dels mitjans adscrits a l'execució del contracte. Si diverses empreses concorren constituint una unió temporal, cadascuna de les que la componen haurà d'acreditar la seva personalitat, capacitat i solvència, presentant totes i cadascuna la corresponent declaració responsable.
- Certificat d'execució del servei que acrediti que en els darrers 3 anys el licitador ha prestat dos serveis de les mateixes característiques del que es licita. La certificació serà emesa per l'òrgan competent de l'entitat assessorada amb indicació del servei, l'import, les dates i lloc d'execució i precisarà si el servei es va realitzar correctament.
- Justificant de l'existència i pagament de l'assegurança d'indemnització per riscos professionals.

B) Sobre B: DOCUMENTACIÓ AVALUABLE A TRAVÉS DE CRITERIS QUE ES PODEN QUANTIFICAR DE FORMA AUTOMÀTICA.-

- Proposta econòmica, signada i formulada segons el model que s'inclou com a Annex I; en cap cas s'acceptarà amb omissions, errades o esmenes; el preu ofertat s'especificarà tal com s'indica a l'esmentat annex I.

Dins de l'oferta econòmica estaran incloses totes les despeses indicades en la clàusula 3 del Contracte tipus de servei i en especial les despeses generals i d'empresa del contractista, el seu benefici industrial i tota mena de despeses, arbitris o taxes que s'originin per motiu del contracte i de l'execució del servei, així com les despeses de manteniment de totes les parts del servei executat durant el termini de garantia. Caldrà afegir de forma separada del preu, l'import corresponent a l'Impost sobre el Valor Afegit.

No s'acceptaran aquelles propostes que excedeixin el preu màxim de licitació ni les que tinguin omissions o errors que impedeixin conèixer clarament el que l'EMAU DE LLEIDA SL estimi fonamental per considerar l'oferta.

Cada licitador no podrà presentar més d'una proposta ni podrà subscriure cap proposta en unió temporal amb altres si ha actuat de forma individual ni figurar en més d'una unió temporal. La infracció d'aquestes normes portarà a la no admissió de totes les propostes que hagi subscrit.

Criteri	Documentació
Proposta econòmica	Presentació oferta que es basarà segons el model de l'annex I.
Experiència del personal adscrit en serveis d'assistència a la ciutadania en la tramitació electrònica	DNI, currículum vitae, contractes laborals i certificats d'empresa del personal adscrit.
Prestació en altres idiomes diferents al català i el castellà	Certificats de la tecnologia de veu/telèfon utilitzada o bé de la titulació de les persones traductores
Plataforma d'indicadors del servei	Certificat de l'empresa proveïdora del software amb validació del compliment de les funcionalitats exigides, i referència d'altres clients del licitador en els que estigui en ús per a la seva comprovació si escau.
Sistema de detecció de trucades perdudes o no ateses	Document tècnic descriptiu de la tecnologia que utilitzen

10. ADJUDICACIÓ

10.1.- El compliment dels requisits exigits per la presentació de documentació, constitueix una condició per l'admissió de la proposta i per tant, és exigible el compliment dels mateixos per tal d'entrar a valorar la proposta en qüestió, excepte en el supòsit que circumstàncies excepcional, aconsellin requerir als interessats, per tal que subsanin les deficiències detectades en la documentació aportada.

10.2. Obertura de proposicions

Finalitzat el termini de presentació de proposicions, s'analitzarà i es qualificarà la documentació integrant del sobre A. Aquest acte no tindrà caràcter públic.

Si s'observen defectes o omissions subsanables, s'atorgarà un termini no superior a 3 dies hàbils per esmenar-los. Així mateix, es podrà demanar als licitadors aclariments sobre els certificats i documents presentats, o requerir-los per a la presentació d'altres complementaris, que hauran de presentar-se en un termini no superior a 3 dies hàbils.

S'hauran de rebutjar les proposicions quan no s'acrediti fefaentment la possessió dels requisits per a contractar amb el sector públic, falti algun dels documents requerits en aquest plec pel que fa al sobre A o s'observés en aquests documents defectes substancials o deficiències materials no subsanables.

Una vegada qualificada la documentació a què es refereix l'apartat anterior i resoltes, si escau, les deficiències o omissions de la documentació presentada, es procedirà a determinar les empreses que s'ajustin als criteris de selecció, amb pronunciament sobre les admeses a la licitació i de les rebutjades amb les causes del seu rebuig.

Finalitzat el termini de subsanacions, es convocarà a l'obertura dels sobres B. Aquesta sessió, que serà pública, es comunicarà a través del perfil del contractant de l'EMAU DE LLEIDA SL.

La data, lloc i hora dels actes públics a què fa referència aquesta clàusula es faran públics al perfil del contractant, amb suficient antelació.

11. CRITERIS DE VALORACIÓ I ADJUDICACIÓ

El criteris en base als quals es durà a terme la valoració de les proposicions seran els següents:

Criteris avaluable de forma automàtica (màxim 100 punts):

- **Preu (màxim 60 punts)**

La valoració es farà seguint la següent fórmula (PMO=60 punts):

$$VO = (OM \times PMO) / OF$$

On:

VO= Valoració de l'oferta
OM= Menor oferta vàlidament emesa
PMO= Puntuació màxima a obtenir
OF= Oferta presentada per l'empresa

- **Experiència del personal adscrit al contracte en serveis per assistència a la ciutadania en la tramitació electrònica (màxim 15 punts)**

S'acreditarà aportant el DNI, el currículum vitae, contractes laborals i certificat d'empresa del personal adscrit, on quedi acreditada la seva experiència en serveis externs d'assistència a la ciutadania en la tramitació electrònica en administracions catalanes. És necessari que s'aporti tota la documentació requerida (DNI, currículum, contractes laborals i certificat d'empresa), en cas contrari, no es comptabilitzaran els mesos d'experiència.

Per valorar aquest criteri es tindran en compte els mesos sencers d'experiència de cadascun del personal que es proposa adscriure al contracte i es farà un sumatori per cadascuna de les empreses licitadores. En cas que sigui contractació a mitja jornada, s'haurà de computar proporcionalment.

S'atorgarà la puntuació màxima a l'empresa que acrediti més mesos d'experiència entre el total de personal que es proposi adscriure al contracte i la resta de forma proporcional segons l'experiència acreditada pel personal adscrit.

La valoració es farà seguint la següent fórmula ($PMO_2=15$ punts):

$$VO_2 = (OF_2 \times PMO_2) / OM_2$$

On:

VO_2 = Valoració de la experiència

OM_2 = Major oferta vàlidament emesa (en mesos)

PMO_2 = Puntuació màxima a obtenir (15 punts)

OF_2 = Oferta presentada per l'empresa (en mesos)

- **Prestació en altes idiomes diferents al català i el castellà (màxim 5 punts)**

Fins a un màxim de 5 punts, a raó d'**1 punt per cadascun dels idiomes** estrangers que coincideixen amb la diversitat social de la població immigrada a Lleida publicada per l'INE en referència a les dades de població de 2024.

Serà necessari acreditar el coneixement de l'idioma, com a nivell oral.

Cal indicar com es farà aquesta prestació i acreditar-ho ja sigui amb certificats de la tecnologia de veu/telèfon utilitzada o bé la titulació de les persones traductores.

- **Plataforma d'indicadors del servei (10 punts)**

Acreditació que el contractista disposa, en funcionament a la data de la convocatòria de la licitació, d'una plataforma de *business intelligence* que reculli en temps real l'evolució del funcionament del servei i l'obtenció de KPI's, amb possibilitat d'accés per part de l'EMAU a la consulta dels seus resultats, i que permeti la publicació automàtica dels mateixos en la pàgina de transparència.

S'atorgaran els 10 punts si disposa de la plataforma, en cas contrari, no s'atorgarà cap punt.

Per acreditar-ho caldrà aportar certificat de l'empresa proveïdora del software amb validació del compliment de les funcionalitats exigides, i la referència d'altres clients del licitador en els que estigui en ús per a la seva comprovació si s'escau.

- **Sistema de detecció de trucades perdudes o no ateses (10 punts)**

Que disposi d'un mecanisme per a què l'usuari pugui demanar el retorn de la trucada. S'acreditarà presentant un document tècnic descriptiu de la tecnologia que utilitzen.

S'atorgaran els 10 punts si disposa del mecanisme, en cas contrari, no s'atorgarà cap punt.

L'adjudicació es farà a l'oferta amb més puntuació d'entre totes aquelles ofertes admeses. No obstant l'anterior l'EMAU DE LLEIDA SL. podrà rebutjar totes les ofertes i declarar desert el concurs, de forma motivada.

Per apreciar quines ofertes relatives al preu es consideren presumptament temeràries o desproporcionades serà d'aplicació l'article 85 del Reglament General de la Llei de Contractes de las Administracions Públiques.

Si de l'aplicació d'aquest criteri s'identifica una determinada oferta com a presumptament temerària o desproporcionada, se sol·licitarà als licitadors afectats, per escrit, la informació i les justificacions que consideri oportunes en relació als diferents components de la seva oferta, el que haurà de complementar-se en el termini que s'atorgui a tal efecte.

Un cop rebuda la informació i les justificacions sol·licitades s'acordarà la seva acceptació o no als efectes de considerar l'oferta com a possible adjudicatària o no considerar-la.

11.3.- Les propostes hauran de tenir una validesa mínima de 3 mesos, comptats a partir de la data límit de presentació de les proposicions. Passat aquest termini sense que l'EMAU de Lleida SL hagi acordat l'adjudicació del contracte o la resolució de la licitació en un altre sentit, els licitadors admesos tindran dret a retirar la seva proposició.

L'adjudicació es notificarà al licitador que resulti adjudicatari i es publicarà al Perfil del Contractant.

12. PERFECCIONAMENT I FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE

L'EMPRESA MUNICIPAL D'AGENDA URBANA DE LLEIDA SL., previs els informes i assessorament que cregui oportuns, seleccionarà l'empresa adjudicatària del servei. La resolució haurà de ser adoptada en el termini màxim de 3 mesos a comptar des del dia següent a la finalització del termini de presentació d'ofertes. L'adjudicació es publicarà en la pàgina web de l'EMAU de Lleida SL i es notificarà als interessats. L'adjudicació no genera cap dret a favor de l'empresa adjudicatària, la qual ho serà solament quan es faci l'atorgament del contracte.

Si el contracte no s'atorga en la data assenyalada, per incompareixença del contractista o qualsevol altra causa que li sigui imputable, quedarà sense efecte l'adjudicació del contracte sense necessitat d'intimació o declaració a l'efecte.

El contracte es perfeccionarà mitjançant la seva formalització en document privat, que tindrà lloc dins dels 15 dies següents a la notificació de l'adjudicació.

13. GARANTIES

S'exonera als licitadors en el present procediment de la presentació de garantia provisional, així com de la garantia definitiva en el cas del licitador que resulti adjudicatari del contracte.

No obstant això s'estableix el pagament del preu de manera fraccionada per tal de garantir el correcte compliment de la prestació per part de l'adjudicatari.

14. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

Una vegada perfeccionat el contracte només es podran introduir modificacions per atendre causes imprevistes prèvia justificació en l'expedient de la seva necessitat.

15. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

Seràn causes de resolució del contracte les següents:

- a) La mort o incapacitat sobrevinguda del contractista individual o l'extinció de la personalitat jurídica de la societat contractista.
- b) La declaració de concurs de creditors o la declaració d'insolvència en qualsevol procediment.
- c) El mutu acord.
- d) L'endarreriment o incompliment dels terminis d'execució.
- e) L'incompliment de les obligacions que s'estableixin expressament en el contracte o en el plec de condicions i annexos que formin part del mateix.
- f) La manifesta imperícia, incapacitat o negligència tècnica provada en el desenvolupament dels treballs.
- g) L'abandó en la prestació del servei.

16. CESSIÓ

No és admissible la cessió del contracte.

17. COMPETÈNCIA JURISDICCIONAL

La present licitació i subsegüent contractació està sotmesa a les normes previstes a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

Els efectes i extinció dels contractes de l'EMAU de Lleida SL es regularan per les normes de dret privat que els resultin d'aplicació.

Seràn competents en qualsevol cas els Jutjats de la ciutat de Lleida.

Per a la solució de qualsevol controvèrsia derivada del present contracte, (excepte les de caràcter tècnic esmentades en el punt anterior) les parts acorden dirimir-les pel sistema d'arbitratge regulat a la Llei 60/2003 d'Arbitratge de 26 de desembre de 2003, i sotmeten a l'Arbitratge Institucional del Tribunal Arbitral de Lleida, al qual se li encomanarà la designació d'àrbitre o àrbitres i la realització de l'arbitratge, obligant-se des d'ara a acatar la decisió arbitral corresponent.

ANNEX I

MODEL DE PROPOSTA ECONÒMICA

En.....amb D.N.I Núm..... veí
de....., carrer núm., telèfon
....., actuant en nom propi (o en representació de l'entitat
.....amb N.I.F. nº, i domicili social a
..... carrer nº ...)

MANIFESTA estar assabentat del Plec de Condicions amb els seus annexes i del Contracte tipus per l'adjudicació del contracte del servei integrat de centraleta telefònica de l'EMAU de Lleida SL, els quals accepta en tota la seva integritat i, estimant que reuneix els requisits i condicions per a prendre-hi part,

PROPOSA l'execució del servei abans esmentat per un **import anual fixe** de
.....€ + IVA . Inclou 10.500 assistències per any.
Part variable:€ + IVA per assistència excedida de les 10.500 anuals

Així mateix **DECLARA**:

Experiència del personal adscrit al contracte en serveis d'assistència a la tramitació administrativa o en l'exercici professional en l'àmbit de serveis socials. (*)

DNI	TITOL OFICIAL	Mesos d'experiència en serveis d'assistència a la tramitació administrativa o en l'exercici professional en l'àmbit de serveis socials.

Prestació, per part del personal que es proposa adscriure al contracte, en altres idiomes diferents al Català i Castellà (*) :

Idioma.....
Idioma.....

Plataforma d'indicadors del servei (*) SI/NO

Sistema de detecció de trucades perdudes o no ateses (*) SI /NO

(*) Aquests apartats s'hauran d'acreditar documentalment segons el que consta en l'apartat 9.B Contingut del Sobre B. En cas contrari, no es valoraran.

Lleida, a la data de la signatura electrònica

(data, signatura del proponent)

ANNEX II

MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE

En amb DNI núm. veí
de, carrer núm.
....., telèfon actuant en nom i interès propi// en
representació de l'entitat amb NIF núm.
..... i domicili social a carrer..... núm.
..... en qualitat de legal representant de la mateix,

DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT,

PRIMER. Que es disposa a participar en la licitació per la contractació del servei integrat de centraleta telefònica de l'EMAU de Lleida SL.

SEGON. Que compleix amb tots els requisits previs exigits per l'apartat primer de l'article 140 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es traslladen 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 per ser adjudicatari del contracte, en concret:

1. Que posseeix personalitat jurídica i, si escau, representació.
2. Si s'escau, que la societat està vàlidament constituïda i que d'acord amb el seu objecte social pot presentar-se a la licitació, així com que el signant de la declaració ostenta la deguda representació per a la presentació de la proposició i d'aquella.
3. Que compleix els requisits de solvència econòmica, financera i tècnica o professional exigits, en les condicions que estableixi el plec.
4. Que no està incurs en una prohibició per contractar de les recollides en l'article 71 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic i es troba al corrent del compliment de les seves obligacions tributàries i amb la Seguretat Social imposades per les disposicions vigents.
5. Que se sotmet a la Jurisdicció dels Jutjats i Tribunals espanyols de qualsevol ordre, per a totes les incidències que de manera directa o indirecta poguessin sorgir del contracte, amb renúncia, si escau, al fur jurisdiccional estranger que pogués correspondre al licitador [solament en cas d'empreses estrangeres].
6. Que l'adreça de correu electrònic en què s'efectuaran les notificacions és: _____@_____

TERCER. Que es compromet a acreditar la possessió i la validesa dels documents a què es fa referència a l'apartat segon d'aquesta declaració, en cas que sigui proposat com a adjudicatari del contracte o en qualsevol moment en què sigui requerit per a això.

I en prova de conformitat signa el present document a Lleida, a la data de la signatura electrònica

(Signatura del proponent i segell de l'empresa)