

CONTRACTE DE SERVEI DE SUPORT A LA OPERACIÓ TIC DEL CONSORCI SANITARI DE L'ALT PENEDÈS I GARRAF.

A Vilafranca del Penedès, a la data de la darrera signatura electrònica

REUNITS

D'una part Sra. Olga Farré Lladó, en nom i representació del **CONSORCI SANITARI DE L'ALT PENEDÈS I GARRAF**, amb NIF Q-5856380-J, i domicili al carrer de l'Espirall, 61, (08720), de Vilafranca del Penedès, en qualitat de Gerent, segons consta a l'escriptura pública de poders, atorgada el 27 de novembre de 2023 davant el Notari de Vilafranca del Penedès, el Sr. Pablo Garí García, amb número de protocol 1.150.

De l'altra part, el Sr. Óscar Álvarez Moreno, actuant en nom i en representació de l'empresa **CLICK-IT TECHNOLOGIES, S.L.** amb NIF B-64894363, i domicili al carrer Catalunya, núm. 74 local, (08840), Viladecans, en qualitat d'administrador únic, segons consta a l'escriptura de constitució atorgada el 10 de juny de 2008 davant el Notari de Barcelona, el Sr. Ildefonso Sánchez Prat, amb número de protocol 1532, i inscrita en el Registre Mercantil de Barcelona, al tom 40689, foli 181, full núm. B-371757.

Ambdues parts es reconeixen competència i capacitat, respectivament, per formalitzar el present contracte.

ANTECEDENTS ADMINISTRATIU

I. Mitjançant resolució de l'òrgan de contractació de data 21 de març de 2025, es va aprovar l'expedient del procediment de tramitació ordinària, obert, subjecte a regulació harmonitzada amb número d'expedient CSAPG OB 2025/07 corresponent al **servei de suport a la operació TIC del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf**, que incloïa l'aprovació de la despesa corresponent, i els Plecs de Clàusules Administratives i Prescripcions Tècniques que regeixen la contractació.

II. Que la mesa de contractació del CSAPG, en base al resultat de l'informe tècnic d'avaluació de criteris subjectes a judicis de valor així com a la valoració econòmica i els criteris automàtics, efectuà proposta d'adjudicació en data 12 de maig de 2025, i es va requerir a l'empresa proposada com a adjudicatària del contracte de la documentació exigida als plecs així com la garantia definitiva.

III. Que l'empresa proposada com a adjudicatària del contracte va lliurar en temps i forma tota la documentació referida al Plec de Clàusules Administratives i, en 19 de febrer de 2025, l'òrgan de contractació emeté resolució d'adjudicació del contracte relatiu al servei de suport a la operació TIC del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf, a favor de l'empresa CLICK-IT

TECHNOLOGIES S.L, amb NIF B64894363, per un import de 192.897,50 € IVA exclòs (a raó dels preus unitaris ofertats), amb una durada d'un (1) any, prorrogable per quatre (4) anys més, amb data d'inici 24 de juny de 2025.

Per tot l'exposat, les parts contractants procedeixen a atorgar el present contracte en base a les següents,

CLÀUSULES

Primera.- Objecte

El present contracte té per objecte la contractació del contracte relatiu al servei de suport a la operació TIC del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf (Exp. CSAPG OB 2025/07).

Segona.- Règim Jurídic del contracte

El present contracte queda sotmès a la següent normativa:

1. Als Plecs de Clàusules Administratives i Prescripcions Tècniques i al Quadre de Característiques que regeixen la contractació del subministrament, còpia dels quals s'adjunten com annex al present contracte.
2. A la normativa fixada en els documents expressats amb anterioritat.
3. A tots els compromisos, aspectes tècnics i econòmics facilitats per l'empresa adjudicatària a la seva oferta.

Tercera.- Preu

El preu total del contracte és de 192.897,50 € IVA exclòs (233.405,98 € IVA Inclòs) a raó dels següents preus unitaris que consten en la seva oferta, adjunta al contracte.

Així mateix l'empresa adjudicatària restarà obligada al compliment del contracte en les condicions que es troben incloses en tota la seva oferta i que formen part del mateix, tot i que no s'annexin degut al seu volum.

La forma de pagament es troba determinada a la clàusula vint-i-setena del Plec de Clàusules Administratives i a l'apartat V del quadre de característiques, i es farà d'acord amb els terminis i condicions determinades a l'article 198 de la LCSP sense perjudici de l'exercici del procediment que per fer efectius els deutes de les Administracions Públiques estableix l'article 199 de la LCSP, així com de la transmissió de cobrament prevista a l'article 200 del mateix text legal.

El present contracte no estarà sotmès a la revisió de preus d'acord amb el que disposa a la clàusula trenta-cinquena del Plec de Clàusules Administratives i Q del quadre de característiques que el regeix.

Quarta.- Garanties

Amb la finalitat de garantir el compliment de les obligacions que es deriven del contracte, s'ha constituït garantia definitiva per un import equivalent al 5% de l'import total adjudicat IVA exclòs.

La garantia està constituïda per un import de 9.644,88 €, import que serà retornat al contractista, si escau, de conformitat amb el que preveu la legislació vigent.

En aquest sentit s'ha fet entrega de document per part de l'adjudicatari en què sol·licita sigui practicada retenció en el preu del contracte, en la primera factura que emeti la companyia i, si l'import no fos suficient per constituir la totalitat de la garantia, en les successives factures emeses per la companyia fins cobrir la totalitat de l'import garantit

Cinquena.- Durada i còmput de terminis i període de garantia

El present contracte tindrà una durada d'un (1) any, prorrogable per quatre (4) anys més, amb data d'inici 24 de juny de 2025.

Als efectes d'allò establert a l'article 71.2.c) de la Llei de Contractes del Sector Públic, el compliment del termini contractat per a l'execució del contracte es considera condició essencial d'execució del contracte, i el seu incompliment, falta greu.

Sisena.- Control del subministrament.

El Director de Sistemes d'Informació del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf, en qualitat de responsable del present contracte, es reserva el dret d'efectuar quantes comprovacions estimi convenientes per l'anàlisi de la qualitat del subministrament i del servei en el decurs del contracte, i a fixar el procediment a seguir per a la resolució d'incidències en el seu desenvolupament.

El contractista haurà de dirigir-se als responsables del contracte per a qualsevol gestió relacionada amb els treballs objecte del contracte.

Setena.- Imposició de penalitats i resolució del contracte

En el supòsit que l'adjudicatari, per causes a ell imputables, hagués incorregut en demora en l'execució parcial o total, l'òrgan de contractació podrà optar per la resolució del contracte amb pèrdua de la garantia o per la imposició de les penalitats previstes a l'article 193 LCSP i al Plec de Clàusules Administratives.

L'import es farà efectiu mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, hagin d'abonar-se al contractista i si això no fos possible o resultés insuficient es deduirà de la garantia definitiva constituïda per respondre del compliment del contracte. En tot cas, la garantia respondrà de la seva efectivitat.

El pagament de les penalitats no inclou la indemnització a que el Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf pogués tenir dret pels danys i perjudicis esdevinguts.

Seran causes de resolució del present contracte les previstes en el Plec de Clàusules Administratives que el regeixen.

Vuitena.- Jurisdicció competent

Les qüestions litigioses que puguin sorgir dels efectes, compliment i extinció del present contracte seran resoltes per la jurisdicció contenciós-administrativa.

Novena.- Protecció de dades de caràcter personal

CLICK-IT TECHNOLOGIES S.L., haurà de disposar d'accés a dades que consten als fitxers del CSAPG amb motiu del servei, que constitueix l'objecte del present contracte.

Això no obstant, si l'empresa adjudicatària, en algun moment durant l'execució del present contracte, tingui accés a aquestes dades, es compromet a donar compliment en tot moment al deure de confidencialitat i demés preceptes aplicables de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

I en prova de conformitat, signen electrònicament els representants d'ambdues empreses,

Dra. Olga Farré Lladó

Gerent

CONSORCI SANITARI DE L'ALT PENEDES I GARRAF

Sr. Óscar Álvarez Moreno

Apoderat

CLICK-IT TECHNOLOGIES S.L

CONTRACTE D'ENCARREGAT DE DADES PERSONALS

REUNITS

La Dra. Olga Farré Lladó, major d'edat, amb DNI 38.128.065-E, en qualitat de gerent de l'entitat **CONSORCI SANITARI DE L'ALT PENEDEÈS I GARRAF**, amb CIF Q-5856380-J i domicili a Carrer Espirall, 61, (08720) Vilafranca del Penedès, com a Responsable del Tractament.

i

el Sr. Óscar Álvarez Moreno actuant en nom i en representació de l'empresa **CLICK-IT TECHNOLOGIES, S.L.**, proveïda de NIF núm. B-64894363, i domicili al carrer Catalunya, núm. 74 local, (08840), Viladecans, en qualitat d'administrador únic, segons consta a l'escriptura de constitució atorgada el 10 de juny de 2008 davant el Notari de Barcelona, el Sr. Ildefonso Sánchez Prat, amb número de protocol 1532, i inscrita en el Registre Mercantil de Barcelona, al tom 40689, foli 181, full núm. B-371757.

ACORDEN

1. OBJECTE DE L'ENCÀRREC DEL TRACTAMENT

L'objecte de les presents clàusules és la definició de les condicions i garanties les quals l'Encarregat del Tractament es compromet a respectar, en nom del Responsable del Tractament, durant els tractaments de dades de caràcter personal portats a terme i especificats en el present contracte.

S'acorda el compromís amb l'aplicació de la regulació vigent en tot moment en matèria de protecció de dades i, particularment, del Reglament (EU) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en allò que respecta al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades (endavant, RGPD), així com la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals.

2. DESCRIPCIÓ DE LES PRESTACIONS CONTRACTADES

S'habilita a l'Encarregat del Tractament, per compte del Responsable del Tractament, a tractar les dades de caràcter personal que siguin necessàries per assolir el següent servei:

- **Servei de suport a la operació TIC del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf (Exp. CSAPG OB 2025/07)**

Dins del servei que s'ha descrit, la naturalesa dels tractaments que s'encarreguen són:

- Recollida, registre, i consulta.

Per a l'execució de les prestacions contractades, el Responsable del Tractament posa a disposició de l'Encarregat del Tractament la informació que es descriu a continuació:

- a) Noms, dates de naixement i números d'històries clíniques de pacients del CSAPG, dades genètiques, dades biomètriques i dades d'ubicació, en el moment d'instal·lar l'equip o en cas de reparació.

3. DURACIÓ DEL CONTRACTE

La vigència d'aquest contracte està vinculada a la durada del contracte principal entre el CSAPG i **CLICK-IT TECHNOLOGIES, S.L.**, respecte del servei de suport a la operació TIC del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf.

Un cop finalitzat el present contracte, l'Encarregat del Tractament haurà de suprimir totes les dades personals i suprimir qualsevol còpia que tingui al seu poder.

4. OBLIGACIONS DE L'ENCARREGAT DEL TRACTAMENT

L'Encarregat del tractament, així com tot el seu personal, es compromet a:

- a) Utilitzar les dades personals objecte de tractament, o els que reculli per la seva inclusió, únicament per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas podrà utilitzar les dades per finalitats pròpies.
- b) Tractar les dades d'acord amb les instruccions del Responsable del Tractament. Si l'encarregat del tractament considera que algunes de les instruccions infringeix el RGPD o qualsevol altra disposició en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats Membres, l'Encarregat informará immediatament al Responsable. En el seu cas, quan l'Encarregat del Tractament estigui obligat a realitzar transferències de dades personals a un tercer país o bé a una organització internacional, en virtut de la legislació de la Unió o d'un Estat Membre al qual estigui subjecte, haurà d'informar al Responsable del Tractament d'aquest requeriment legal abans de realitzar els tractaments, excepte que la llei ho prohibeixi per motius importants d'interès públic.
- c) Garantir la confidencialitat de les dades personals tractades.
- d) Assegurar que les persones autoritzades per al tractament de les dades de caràcter personal s'han compromès, de forma expressa i per escrit, a garantir la confidencialitat o estan sota una obligació legal de confidencialitat, així com que han rebut la formació necessària en relació a la protecció de dades de caràcter personal.
- e) Tenir en consideració en relació a les eines, productes, aplicacions o serveis emprats o portats a terme dels principis de privacitat des del disseny i per defecte.
- f) No comunicar les dades a terceres persones, excepte que compti amb l'autorització expressa del Responsable del Tractament, en els supòsits legalment admissibles. L'Encarregat pot comunicar les dades a altres Encarregat del Tractament, sota les instruccions del Responsable del Tractament. En aquest cas, el Responsable del Tractament haurà d'identificar, de forma prèvia i per escrit, l'entitat a la que s'han de comunicar les dades, quines dades s'han de comunicar i les mesures de seguretat a aplicar per a procedir a la comunicació.

4.1. Subcontractació

L'Encarregat del Tractament podrà contractar un altre encarregat (endavant, subencarregat del tractament) per a la realització d'específiques activitats de tractament. En aquest cas, l'Encarregat del Tractament haurà d'informar al Responsable del Tractament, mitjançant escrit, d'aquesta intenció aportant informació que clarament identifiqui quina activitat o tractament s'està subcontractant, identificació del subencarregat i la data del subcontracte.

El Responsable del Tractament tindrà un mínim de 20 dies des de la data de rebuda d'aquesta comunicació per autoritzar aquesta subcontractació, la qual únicament es podrà portar a terme quan el Responsable del Tractament no presenti objeccions durant el termini establert.

El subencarregat està obligat a complir amb les obligacions establertes en el present document per a l'Encarregat del Tractament i les instruccions que dicti el responsable. Correspon a l'encarregat inicial regular la nova relació de manera que el nou encarregat quedi subjecte a les mateixes condicions (instruccions,

obligacions, mesures de seguretat...) i amb els mateixos requisits formals que ell, referent a l'adequat tractament de les dades personals i a la garantia dels drets de les persones afectades. En el cas d'incompliment per part del subencarregat, l'encarregat inicial seguirà sent plenament responsable davant el responsable referent al compliment de les obligacions.

4.2. Dret d'Informació dels afectats

És responsabilitat del Responsable del Tractament d'informar als afectats sobre els tractaments que es realitzaran sobre les seves dades personals en el moment de la recollida d'aquestes.

4.3. Exercici dels drets dels afectats

L'Encarregat del Tractament haurà d'assistir al Responsable del Tractament, en la mesura en que sigui possible, en el compliment de l'obligació de respondre a les sol·licituds d'exercici de drets per part dels afectats: dret d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament, portabilitat de les dades i dret a no estar subjecte de decisions individualitzades automatitzades (inclosa l'elaboració de perfils).

Quan les persones afectades exerceixin els seus drets davant l'Encarregat del Tractament, aquest ha de comunicar-ho per correu electrònic a l'adreça protecciodedades@csapg.cat. La comunicació ha de fer-se de forma immediata i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de la recepció de la sol·licitud (en qualsevol cas ha de ser inferior a 72 hores), juntament, si escau, amb altres informacions que puguin ser rellevants per resoldre la sol·licitud.

4.4. Notificacions de violacions de la seguretat de les dades

L'Encarregat de Tractament haurà de notificar per correu-e al Responsable del Tractament qualsevol violació de seguretat sense dilació indeguda, en cap cas no més tard de 24 hores des de tenir-ne coneixement. La notificació anirà acompanyada de la documentació necessària i rellevant per tal de poder-la registrar i comunicar a l'autoritat de control competent, si s'escau. Es facilitarà, com a mínim, la informació següent:

- a) Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, inclusivament, quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats, i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
- b) Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
- c) Descripció de les mesures adoptades o proposades per posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent, si escau, les mesures adoptades per mitigar els possibles efectes negatius.

Correspon a l'Encarregat de Tractament la comunicació de les violacions de la seguretat de les dades a l'autoritat de protecció de dades competent així com als interessats, quan sigui probable que aquesta suposi un alt risc per als drets i llibertats de les persones físiques.

No serà necessària la notificació quan sigui improbable que aquesta violació de la seguretat constitueixi un risc per als drets i les llibertats de les persones físiques.

4.5. Assistència prestada per l'Encarregat del Tractament al Responsable del Tractament respecte al compliment amb les seves obligacions

L'Encarregat del Tractament donarà assistència al Responsable del Tractament en la realització de les avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades, quan procedeixi.

També prestarà assistència al Responsable del Tractament amb la realització de les consultes prèvies a l'autoritat de control, quan procedeixi.

4.6. Mesures de Seguretat

L'Encarregat del Tractament es compromet a implementar, en tot cas, les següents mesures de seguretat:

- a) Garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament. Disposar dels mitjans tècnics i organitzatius necessaris per garantir la seguretat i confidencialitat de tota la informació de caràcter personal que li sigui lliurada. Vigilar en tot cas la correcta protecció lògica i física de les dades de caràcter personal per així evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat. En aquest sentit la protecció s'estén a qualsevol suport, tant automatitzat com no automatitzat, i per això es compromet a no incloure dades de caràcter personal en fitxers que no reuneixin les condicions que la normativa aplicable determini en cada moment.
- b) Restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida, en cas d'incident físic o tècnic.
- c) Verificar, avaluar i valorar, de forma regular, l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives implantades per garantir la seguretat del tractament.
- d) Pseudonimitzar i xifrar les dades personals, si escau.

4.7. Destí de les dades

Al finalitzar el servei prestat en torn al tractament de les dades, l'Encarregat del Tractament es compromet a destruir totes les dades personals. No obstant això, l'Encarregat pot conservar una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre puguin derivar-se responsabilitat de la execució de la prestació.

4.8. El Delegat de Protecció de Dades (DPD). Article 37 RGPD

Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf

La Fundació TIC Salut i Social té les funcions de Delegat de Protecció de Dades (DPD) en l'àmbit del Departament de Salut i el Servei Català de la Salut (entre d'altres). El CSAPG estableix a la Fundació TIC Salut i Social com a DPD del CSAPG (dpd@ticsalutsocial.cat) i al treballador del CSAPG Sr. Eduard Duran com a Subdelegat de Protecció de Dades (protecciodedades@csapg.cat).

CLICK-IT TECHNOLOGIES, S.L

El DPD és el Sr. Òscar Álvarez Moreno amb correu-e: ovalvarez@click-it.es

4.9. Registre d'activitats de tractament

L'Encarregat de Tractament es compromet a portar i mantenir un registre escrit de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable, tal i com s'estableix al RGPD.

4.10. Documentació

L'Encarregat del Tractament proveirà al Responsable del Tractament amb la documentació necessària i imprescindible per demostrar l'acompliment amb les seves obligacions, així com per a la realització de les auditories o inspeccions que realitzi el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.

5. OBLIGACIONS DEL RESPONSABLE DEL TRACTAMENT RESPECTE L'ENCARREGAT DEL TRACTAMENT

El Responsable del Tractament es compromet a:

- a) Entregar a l'Encarregat de les dades que es transcriuen a l'apartat de "Descripció de les prestacions contractades" del present document.
- b) Documentar, per escrit, qualsevol instrucció relacionada amb el tractament de les dades per part de l'Encarregat del Tractament.
- c) Realitzar una avaluació d'impacte en protecció de dades personals de les operacions de tractament a realitzar per l'Encarregat del Tractament.
- d) Realitzar les consultes prèvies que corresponguin.
- e) Assegurar-se, abans i durant el tractament, acomplir amb les obligacions regulades al RGPD per part de l'Encarregat del Tractament.
- f) Supervisar el tractament, inclosa la realització d'inspeccions i auditories.

I de conformitat amb l'establert en aquest document, signen electrònicament com a representants d'ambdues empreses

Dra. Olga Farré Lladó
CONSORCI SANITARI DE L'ALT Penedès I GARRAF

Sr. Óscar Álvarez Moreno
CLICK-IT TECHNOLOGIES S.L

ANNEX 2 PCAP - MODEL D'OFERTA AUTOMÀTICA: SERVEIS DE SUPORT A LA OPERACIÓ TIC DEL CONSORCI SANITARI DE L'ALT Penedès I GARRAF.

El Sr. ÒSCAR ÁLVAREZ MORENO proveït de DNI 52.914.672-K , declara que, assabentat de l'anunci publicat al perfil del contractant del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf i de les condicions i requisits que s'exigeixen per a la contractació dels **serveis de suport a la operació TIC del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf** amb expedient número **CSAPG OB 2025/07**, es compromet, en nom i representació de l'empresa, CLICK-IT TECHNOLOGIES, proveïda de NIF núm. B64894363, a executar el contracte corresponent amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulats per l'oferta descrita a continuació:

1. Oferta tècnica quantificable de manera automàtica

CRITERIS DE VALORACIÓ AUTOMÀTICS (sobre C)			OFERTA
Número d'hores anuals destinades a desenvolupament de projectes. Aplicable a suport de 2n nivell pel Servicedesk o d'altres que es puguin necessitar, amb tècnics certificats en gestió de projectes.	Màxim	100 hores	100 hores
Certificació/competència dels tècnics assignats. Entregar detall de certificacions i CV per tècnic. Compromís d'assignació dels tècnics a servei en CSAPG.			SI
Experiència mínima dos anys en suport, instal·lació i configuració de programari	MIRACAT		6 persones
	SAVAC		6 persones
	DELPHIN		6 persones
	ALMA3D		6 persones
	QUENDA		6 persones
	NEFROLINK		6 persones
Formació bàsica en Ciberseguretat i protecció de dades en l'entorn sanitari SISCAT			6 persones
Experiència (mínim 2 anys) en Active Directory (AD)			6 persones
Experiència (mínim 2 anys) en CITRIX i ORACLE (es demanarà certificació)			2 persones
Experiència (mínim 2 anys) en SAP			6 persones
Millores superiors a 25% del temps sobre els SLAs proposats.			SI
TOTAL			25 PUNTS

2. Oferta econòmica

CONCEPTE	PREU MÀXIM (IVA exclòs)	PREU UNITARI OFERTAT (IVA exclòs)	IMPORT (21% IVA)	PREU UNITARI OFERTAT (IVA inclòs)
Oferta econòmica global	193.397,50 €	192.897,50 €	40.508,47 €	233.405,98 €

(quedaran excloses del procediment de licitació les ofertes que presentin un import superior al de licitació)

Tècnics	Quantitat	Cost empresa	Cost anual
CAU	5 tècnics	28.385 €	141.925 €
NOC 24X7	1	2.500 €	2.500 €
Coordinador tècnic	0,25 tècnic	34.350 €	8.587,50 €
Tècnic transversal / backup	1 tècnic	28.385 €	28.385 €
Bases de dades i Suport de Sistemes	120 hores	45 € /h	5.400 €
Ciberseguretat	80 hores	48 € /h	3.840 €
Gestor del servei	60 hores	46 € /h	2.760 €
TOTAL ANUAL			193.397,50 €

Tècnics	Cost empresa màxim	Preu ofert (IVA no inclòs)	Cost anual màxim	Cost anual ofert (IVA no inclòs)
CAU	28.385 €	28.385 €	141.925 €	141.925 €
NOC 24X7	2.501 €	2.000 €	2.500 €	2.000 €
Coordinador tècnic	34.350 €	34.350 €	8.587,50 €	8.587,50 €
Tècnic transversal / backup	28.385 €	28.385 €	28.385 €	28.385 €
Bases de dades i Suport de Sistemes	45 € /h	45 € /h	5.400 €	5.400 €
Ciberseguretat	48 € /h	48 € /h	3.840 €	3.840 €
Gestor del servei	46 € /h	46 € /h	2.760 €	2.760 €
TOTAL ANUAL			193.397,50 €	192897,50 €

(quedaran excloses del procediment de licitació les ofertes que presentin un import superior al de licitació)

I per a que consti signo aquesta oferta.

(Signatura i segell de l'entitat)
52914672K OSCAR ALVAREZ MORENO
(R: B64894363)
Lloc i data.

Firmado digitalmente por
52914672K OSCAR ALVAREZ
MORENO (R: B64894363)
Fecha: 2025.04.24 12:07:07
+02'00'

Viladecans a 24 d'abril de 2025



Consorci Sanitari
Alt Penedès-Garraf

**PLEC TIPUS DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PER A
CONTRACTES DE SERVEIS PER PROCEDIMENT OBERT
I TRÀMIT ORDINARI**

ÍNDEX

I.	DISPOSICIONS GENERALS	4
	Primera. Objecte del contracte	4
	Segona. Necessitats administratives que cal satisfer i idoneïtat del contracte	4
	Tercera. Dades econòmiques del contracte i existència de crèdit	4
	Quarta. Termini de durada del contracte	5
	Cinquena. Règim jurídic del contracte	5
	Sisena. Admissió de variants o millores	6
	Setena. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació	7
	Vuitena. Mitjans de comunicació electrònics	7
	Novena. Aptitud per contractar	9
	Desena. Solvència de les empreses licitadores	11
II.	DISPOSICIONS RELATIVES A LA LICITACIÓ, L'ADJUDICACIÓ I LA FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE	13
	Onzena. Presentació de documentació i de proposicions	13
	Dotzena. Mesa de contractació	21
	Tretzena. Comitè d'experts	22
	Catorzena. Determinació de l'oferta amb millor relació qualitat-preu	22
	Quinzena. Requeriment de documentació previ a l'adjudicació	25
	Setzena. Garantia definitiva	27
	Dissetena. Decisió de no adjudicar o subscriure el contracte i desistiment	29
	Divuitena. Adjudicació del contracte	29
	Dinovenen. Formalització i perfecció del contracte	30
III.	DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	31
	Vintena. Condicions especials d'execució	31
	Vint-i-unena. Execució i supervisió del servei	31
	Vint-i-dosena. Programa de treball	32
	Vint-i-tresena. Compliment de terminis i correcta execució del contracte	32
	Vint-i-quatre. Persona responsable del contracte	33
	Vint-i-cinquena. Resolució d'incidències	34
	Vint-i-sisena. Resolució de dubtes tècnics interpretatius	34
IV.	DISPOSICIONS RELATIVES ALS DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS	35
	Vint-i-setena. Abonaments a l'empresa contractista	35
	Vint-i-vuitena. Clàusula ètica	36
	Vint-i-novena. Responsabilitat de l'empresa contractista	37
	Trentena. Altres obligacions de l'empresa contractista	38
	Trenta-unena. Prerogatives del CSAPG	40
	Trenta-dosena. Modificació del contracte	40
	Trenta-tresena. Suspensió del contracte	42
V.	DISPOSICIONS RELATIVES A LA SUCCESSIÓ, CESSIÓ, LA SUBCONTRACTACIÓ I LA REVISIÓ DE PREUS DEL CONTRACTE	43
	Trenta-quatre. Successió i Cessió del contracte	43
	Trenta-cinquena. Subcontractació	44
	Trenta-sisena. Revisió de preus	46
VI.	DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXTINCIÓ DEL CONTRACTE	46

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

Trenta-setena. Recepció i liquidació	46
Trenta-vuitena. Termini de garantia i devolució o cancel·lació de la garantia definitiva	47
Trenta-novena. Resolució del contracte	47
VII. RECURSOS, MESURES PROVISIONALS I SUPÒSITS ESPECIALS DE NUL·LITAT CONTRACTUAL	48
Quarantena. Règim de recursos	48
Quaranta-unena. Arbitratge	49
Quaranta-dosena. Mesures cautelars	49
Quaranta-tresena. Règim d'invalidesa	50
Quaranta-quatrena. Jurisdicció competent	50
ANNEX 1: DOCUMENT EUROPEU ÚNIC DE CONTRACTACIÓ	51
ANNEX 2: MODEL D'OFERTA ECONÒMICA	52

**PLEC TIPUS DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS PER LA CONTRACTACIÓ DE
SERVEIS PER PROCEDIMENT OBERT I TRÀMIT ORDINARI, PEL CONSORCI SANITARI DE L'ALT
PENEDÈS I GARRAF****I. DISPOSICIONS GENERALS****Primera. Objecte del contracte**

1.1 L'objecte del contracte és el que es descriu 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**. D'acord amb l'article 99.3 de la LCSP, l'òrgan de contractació pot no dividir en lots l'objecte del contracte quan existeixin motius vàlids, els quals es justificaran degudament en l'expedient.

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

Segona. Necessitats administratives que cal satisfer i idoneïtat del contracte

L'objecte del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf (en endavant, CSAPG) és l'execució d'activitats hospitalàries, assistencials, preventives, rehabilitadores, docents i d'investigació.

Les necessitats que cal satisfer mitjançant el contracte són les que consten al Plec de Prescripcions Tècniques i al Quadre de Característiques.

Tercera. Dades econòmiques del contracte i existència de crèdit

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

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

3.3 El pressupost base de licitació és el que s'assenyala en l'**apartat B.3** del Quadre de Característiques. Aquest és el límit màxim de despesa (IVA inclòs) que, en virtut d'aquest contracte, pot comprometre l'òrgan de contractació, i constitueix el preu màxim que poden oferir 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

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

l'execució del contracte.

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

En cas que el contracte es formalitzi en l'exercici pressupostari anterior al de l'inici de la seva execució, caldrà especificar que l'adjudicació quedarà sotmesa a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per finançar les obligacions derivades del contracte en l'exercici pressupostari corresponent, de la qual cosa se'n donarà constància a l'apartat esmentat del quadre de característiques.

Quan el termini d'execució del contracte compregui més d'un exercici pressupostari i s'autoritzi la despesa amb abast plurianual, s'ha de fer constar en l'apartat C del quadre de característiques.

Quarta. Termini de durada del contracte

El termini de durada del contracte és el que s'estableix en **l'apartat D del Quadre de Característiques**. El termini total i els terminis parcials són els que es fixen en el programa de treball que s'aprovi, si s'escau. En cas que així s'estableixi a l'apartat D del Quadre de Característiques, es podran realitzar pagaments parcials durant l'execució del contracte.

Tots aquests terminis comencen a comptar des del dia que s'estipuli en el contracte.

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

Cinquena. Règim jurídic del contracte

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

- a) Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.
- b) Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública.
- c) Reial decret 817/2009, de 8 de maig, pel qual es desenvolupa parcialment la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic (d'ara endavant, RD 817/2009).

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

- d) Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques aprovat pel Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, en tot allò no modificat ni derogat per les disposicions esmentades anteriorment (d'ara endavant, RGLCAP).
- e) Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques; Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic; Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, i la seva normativa de desplegament; Decret 96/2004, de 20 de gener, pel qual es regula la utilització dels mitjans electrònics, informàtics i telemàtics en la contractació de l'Administració de la Generalitat; Decret 107/2005, de 31 de maig, de creació del Registre Electrònic d'Empreses Llicitadores de la Generalitat de Catalunya; i Decret 56/2009, de 7 d'abril, per a l'impuls i el desenvolupament dels mitjans electrònics a l'Administració de la Generalitat.
- f) Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- g) 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.
- h) Ordre PDA/21/2019, de 14 de febrer, per la qual es determina el sistema de notificacions electròniques de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic.
- i) Reial Decret-Llei 3/2020, de 4 de febrer, de mesures urgents pel qual s'incorporen a l'ordenament jurídic espanyol diverses directives de la Unió Europea en l'àmbit de la contractació pública en determinats sectors; d'assegurances privades; de plans i fons de pensions; de l'àmbit tributari de litigis fiscals

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

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

5.2 El desconeixement de les clàusules del contracte en qualsevol dels seus termes, dels altres documents contractuals que en formen part i també de les instruccions o altres normes que resultin d'aplicació en l'execució de la cosa pactada, no eximeix l'empresa adjudicatària de l'obligació de complir-les.

Sisena. Admissió de variants o millores

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

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

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

Vuitena. Mitjans de comunicació electrònics

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

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

8.2 Les comunicacions i les notificacions que es facin durant el procediment de contractació i durant la vigència del contracte s'efectuaran per mitjans electrònics a través del sistema de notificació e-NOTUM, d'acord amb la LCSP i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i l'Ordre PDA/21/2019, de 14 de febrer, per la qual es determina el sistema de notificacions electròniques de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic. A aquests efectes, s'enviaran els avisos de la posada a disposició de les notificacions i les comunicacions a les adreces de correu electrònic i als telèfons mòbils que les empreses hagin facilitat a aquest efecte en el DEUC, d'acord amb el que s'indica en la clàusula onzena d'aquest plec. Un cop rebuts el/s correu/s electrònic/s i, en el cas que s'hagin facilitat també telèfons mòbils, els SMS, indicant que la notificació corresponent s'ha posat a disposició en l'e-NOTUM, haurà/n d'accedir-hi la/les persones designada/es, mitjançant l'enllaç que s'enviarà a aquest efecte. En l'espai virtual on hi ha dipositada la notificació, es permet accedir a dita notificació amb certificat digital o amb contrasenya

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

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

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

Generalitat:

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

Les empreses que, d'acord amb la clàusula 11.3 d'aquest plec, activin l'oferta amb l'eina de Sobre Digital s'inscriuran a la licitació automàticament.

Aquesta subscripció permetrà rebre avis de manera immediata a les adreces electròniques de les persones subscrites de qualsevol novetat, publicació o avis 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.

Així mateix, es publicarà a la web <https://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/CSAPG> la informació rellevant relativa a les consultes i possibles modificacions realitzades

8.4 Certificats digitals:

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

Pel que fa als certificats estrangers comunitaris, s'acceptaran els certificats qualificats a qualsevol país de la Unió Europea d'acord amb l'article 25.3 del Reglament (UE) 910/2014/UE sobre identificació electrònica i serveis de confiança, esmentat, el qual disposa que "una signatura electrònica qualificada basada en un certificat qualificat emès a un Estat membre serà reconeguda com a signatura electrònica qualificada a la resta dels Estats membres".

8.5 La formalització del contracte en document s'efectuarà mitjançant signatura electrònica. Amb aquest objectiu, els representants legals de l'empresa adjudicatària haurà de posseir un certificat de signatura electrònica de persona física amb dispositiu segur lliurat per qualsevol entitat de certificació classificada pel consorci "Administració Oberta de Catalunya", o bé DNI electrònic.

Novena. Aptitud per contractar

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

- Tenir personalitat jurídica i plena capacitat d'obrar, d'acord amb el que preveu l'article 65 de la LCSP;
- No estar incurses en alguna de les circumstàncies de prohibició de contractar recollides en l'article 71 de la LCSP, la qual cosa poden acreditar per qualsevol dels mitjans establerts en l'article 85 de la LCSP;

Tanmateix, d'acord amb l'article 72.5 de la LCSP no procedeix declarar la prohibició de contractar quan, en el tràmit d'audiència del procediment corresponent, la persona incursa en una causa de prohibició diferent a la d'haver estat sancionada per sentència ferma per algun dels delictes establerts en l'article 71.1.a) de la LCSP, acreditat el pagament o compromís de pagament de les multes i indemnitzacions fixades per sentència o resolució administrativa de les quals derivi la causa de prohibició de contractar, sempre i quan hagi estat declarada responsable del pagament de la mateixa en la sentència o resolució, i l'adopció de mesures tècniques, organitzatives i de personal apropiades per evitar la comissió de futures infraccions administratives, entre les quals quedarà inclòs l'acollir-se al programa de clemència en matèria de falsejament de la competència.

- Acreditar la solvència requerida, en els termes establerts en la clàusula *Desena. Solvència de les empreses licitadores*, d'aquest plec;
- Tenir l'habilitació empresarial o professional que, si s'escau, sigui exigible per dur a terme la prestació que constitueixi l'objecte del contracte; i
- A més, quan, per així determinar-ho la normativa aplicable, se li requereixin a l'empresa contractista determinats requisits relatius a la seva organització, destinació dels seus beneficis, sistema de finançament o altres per poder participar en el procediment d'adjudicació, aquests s'han d'acreditar per les empreses licitadores.

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

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

D'acord amb la Disposició addicional setzena de la LCSP, com a requisit per tramitar procediments d'adjudicació de contractes per mitjans electrònics, l'òrgan de contractació

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

podrà exigir a les empreses licitadores que inscrivin prèviament les dades necessàries en el Registre de licitadors que correspongui.

Les empreses licitadores hauran d'inscriure prèviament les dades necessàries en el Registre electrònic d'empreses licitadores de la Generalitat (RELI) o en el Registre oficial de licitadors i empreses classificades del sector públic, si així s'indica al quadre de característiques.

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'Estats membres de la Unió Europea o signataris de l'Acord sobre Espai Econòmic Europeu s'ha d'acreditar mitjançant la inscripció en els registres professionals o mercantils adients del seu Estat membre d'establiment o la presentació d'una declaració jurada o una de les certificacions que s'indiquen en l'annex XI de la Directiva 2014/24/UE.

La capacitat d'obrar de les empreses estrangeres d'Estats no membres de la Unió Europea ni signataris de l'Acord sobre Espai Econòmic Europeu s'acredita amb l'aportació d'un informe emès per la missió diplomàtica permanent o per l'oficina consular d'Espanya del lloc del domicili de l'empresa, en el qual consti, prèvia acreditació per l'empresa, que figuren inscrites en el registre local professional, comercial o anàleg, o, en el seu defecte, que actuen habitualment en el tràfic local dins l'àmbit de les activitats que abasta l'objecte del contracte. També han d'aportar un informe de la missió diplomàtica permanent d'Espanya o de la Secretaria General de Comerç Exterior, que acrediti que l'Estat del qual són nacionals ha signat l'Acord sobre contractació pública de l'Organització Mundial del Comerç (OMC), sempre que es tracti de contractes subjectes a regulació harmonitzada –de valor estimat igual o superior a 214.000 euros- o, en cas contrari, l'informe de reciprocitat al que fa referència l'article 68 de la LCSP.

L'annex XI de la Directiva 2014/24/UE conté els registres professionals i mercantils pertinents i les declaracions i certificats corresponents per a cada Estat membre.

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

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

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

9.5 Les empreses que vulguin constituir unions temporals d'empreses per participar en licitacions públiques es poden trobar mitjançant la utilització de la funcionalitat punt de trobada de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat, que es troba dins l'apartat "Perfil del licitador".

9.6 Les empreses que hagin participat en l'elaboració de les especificacions tècniques o dels documents preparatoris del contracte o hagin assessorat a l'òrgan de contractació durant la preparació del procediment de contractació, poden participar en la licitació sempre que es garanteixi que la seva participació no falseja la competència. L'Òrgan de contractació pot prendre mesures per garantir aquest no falsejament de la competència, d'acord amb el que preveu l'article 70 de la LCSP.

Desena. Solvència de les empreses licitadores

10.1. Les empreses licitadores han d'acreditar que compleixen els requisits mínims de solvència que es detallen en l'**apartat G del Quadre de Característiques** a través dels mitjans d'acreditació que es relacionen en aquest mateix apartat G.1 del 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 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.

D'acord amb el previst en l'article 77.1 b de la LCSP, en els contractes de serveis no és exigible la classificació empresarial amb independència del seu valor estimat, si bé la classificació és un dels mitjans pels quals les empreses podran acreditar la seva solvència. Així, en la licitació de contractes que pel seu objecte els correspongui un grup o subgrup de classificació vigent, les empreses podran acreditar la seva solvència indistintament mitjançant l'acreditació del compliment dels requisits mínims de solvència econòmica i financera, i de solvència tècnica o professional, o bé mitjançant la seva classificació en el grup o subgrup de classificació corresponent a l'objecte del contracte.

Els criteris de selecció per determinar la solvència econòmica i financera, i la solvència tècnica o professional de les empreses, els requisits mínims exigits i els mitjans per acreditar-los, s'establiran en l'apartat G del Quadre de característiques del PCAP, així com el grup o subgrup de classificació i la categoria de classificació corresponent a l'objecte i quantia del contracte)

D'acord amb l'article 86.1 de la LCSP, si el contracte no es troba subjecte a regulació harmonitzada, l'òrgan de contractació pot admetre de forma justificada altres mitjans de prova de la solvència diferents dels establerts en la LCSP)

Per acreditar la solvència econòmica i financera i la solvència tècnica o professional s'han de reconèixer plens efectes jurídics a les dades que consten en el certificat d'inscripció al Registre electrònic d'empreses licitadores de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb el que determina

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

la Disposició addicional segona, apartat 3, de la Llei 2/2014 del Parlament de Catalunya, de 27 de gener, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic; i al Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades de les Administracions Públiques, en els termes establerts en la LCSP)

10.2 Si així es determina, 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** del Quadre de Característiques.

Es podrà exigir aquest compromís si, atesa la complexitat tècnica del contracte, és determinant la concreció de mitjans personals i materials. En aquest cas el compromís té caràcter d'obligació essencial als efectes previstos en l'article 211 de la LCSP i es podran establir penalitats en cas d'incompliment, d'acord amb l'article 192.2 de la LCSP.

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 disposarà 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.

Si una empresa recorre a les capacitats d'altres entitats respecte als requisits de solvència econòmica i financera, la formes de responsabilitat serà conjunta entre l'empresa i les entitats esmentades en l'execució del contracte, i totes les empreses que conformen la UTE són responsables solidàriament.

Així mateix, si així s'estableix en l'apartat L del QC, determinades parts o treballs, en atenció a la seva especial naturalesa, siguin executades directament per la mateixa empresa licitadora o, en el cas d'una oferta presentada per una UTE, per un participant d'aquesta, indicant també els treballs als que es refereixi.

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

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

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

Onzena. Presentació de documentació i de proposicions

11.1. Les empreses poden presentar oferta en un, diversos o tots els lots en què, en el seu cas, es divideixi l'objecte del contracte.

11.2. Les empreses licitadores hauran de presentar una oferta individual per a cada un dels lots a que es presenti, en el seu cas.

11.3. Les empreses licitadores, quan així faci constar en l'**apartat F del quadre de característiques**, han de presentar la documentació que conformi les seves ofertes en dos o tres sobres¹, abans de les 14:00h del dia en que finalitzi el termini màxim que s'assenyala en l'anunci de licitació, mitjançant l'eina de Sobre Digital accessible a l'adreça web següent:

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

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

Les adreces electròniques que les empreses licitadores indiquin en el formulari d'inscripció de l'eina de Sobre Digital, que seran les emprades per enviar correus electrònics relacionats amb l'ús de l'eina de Sobre Digital, han de ser les mateixes que les que designin en el seu DEUC per a rebre els avisos de notificacions i comunicacions mitjançant l'e-NOTUM, d'acord amb l'apartat 11.6 d'aquesta clàusula.

Les empreses licitadores han de conservar el correu electrònic d'activació de l'oferta, atès que l'enllaç que es conté en el missatge d'activació és l'accés exclusiu de què disposaran per presentar les seves ofertes a través de l'eina de Sobre Digital.

Accedint a l'espai web de presentació d'ofertes a través d'aquest enllaç tramès, les empreses licitadores hauran de preparar tota la documentació requerida i adjuntar-la en format electrònic en els sobres corresponents. Les empreses licitadores poden preparar i enviar aquesta documentació de forma esglaonada, abans de fer la presentació de l'oferta.

Per poder iniciar la tramesa de la documentació, l'eina requerirà a les empreses licitadores que introdueixin una paraula clau per a cada sobre amb documentació xifrada que formi part de la licitació (pel sobre A no es requereix paraula clau, atès que la documentació no està xifrada). Amb aquesta paraula clau es xifrarà, en el moment de l'enviament de les ofertes, la documentació. Així mateix, el desxifrat dels documents de les ofertes es realitza mitjançant la

¹ L'existència de dos o tres sobres anirà en funció dels criteris de valoració que es determinin en el procediment de referència. Quan hi hagi únicament criteris quantificables automàticament, existiran dos sobres (sobre A – Documentació general, sobre B – Documentació criteris quantificables automàticament). En el cas que existeixin criteris avaluables mitjançant judicis de valor, existiran 3 sobres (sobre A – Documentació general, sobre B – Documentació avaluable mitjançant judicis de valor, sobre C – Documentació criteris quantificables automàticament).

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

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.

El CSAPG 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 securitzat² que garanteix la inaccessibilitat a la documentació abans, en el seu cas, de la constitució de la Mesa i de l'acte d'obertura dels sobres, en la data i l'hora establertes.

Les empreses licitadores han d'introduir en tot cas la paraula clau abans de l'obertura del primer sobre xifrat.

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

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

Cal tenir en compte que l'eina de Sobre Digital no permet suprimir o modificar les ofertes un cop presentades; sí és possible en qualsevol moment anterior a l'enviament de l'oferta. En cas que una empresa licitadora presenti dues o més ofertes a un mateix lot/contracte dins del termini de presentació d'ofertes, pretenent que l'última substitueixi a una o unes ofertes anteriors, ha d'informar-ho així fefaentment a l'òrgan de contractació i aquest o, en el seu cas, la mesa de contractació, valorarà el que procedeixi respecte d'aquestes ofertes.

Podeu trobar material de suport sobre com preparar una oferta mitjançant l'eina de sobre digital a l'apartat de "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.html

² Aquesta "caixa forta virtual" compleix amb els requisits de seguretat i garantia de no accessibilitat establerts en la disposició addicional dissetena de la LCSP.

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

11.4. D'acord amb el que disposa l'apartat 1.h de la Disposició addicional setzena de la LCSP, l'enviament de l'oferta 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 de l'oferta, 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 l'oferta tramesa en dues fases.

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

11.5. Les ofertes presentades han d'estar lliures de virus informàtics i de qualsevol tipus de programa o codi nociu, ja que en cap cas es poden obrir els documents afectats per un virus amb les eines corporatives de la Generalitat de Catalunya. Així, és obligació de l'empresa contractista passar els documents per un antivirus i, en cas d'arribar documents de la seva oferta amb virus, serà responsabilitat d'ella que l'Administració no pugui accedir al contingut d'aquests.

En cas que algun document presentat per les empreses licitadores estigui malmès, en blanc o sigui il·legible o estigui afectat per algun virus informàtic, la Mesa de contractació valorarà, en funció de quina sigui la documentació afectada, les conseqüències jurídiques respecte de la participació d'aquesta empresa en el procediment, que s'hagin de derivar de la impossibilitat d'accedir al contingut d'algun dels documents de l'oferta. En cas de tractar-se de documents imprescindibles per conèixer o valorar l'oferta, la mesa podrà acordar l'exclusió de l'empresa.

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

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

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).

11.6. 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?set-locale=ca_ES

D'altra banda, **els formats de documents electrònics admissibles són els PDF, Word i Excel.**

11.7. 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.

11.8. 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 qual la facilitarà almenys sis 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:

<https://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/CSAPG³>

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

11.10. 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 dóna lloc a la no-admissió de cap de les

³ En el cas que el tauler d'avisos de l'espai virtual no es trobés operatiu, les persones interessades en el procediment de licitació també podran dirigir-se a l'òrgan de contractació per sol·licitar aclariments del que estableixen els plecs o la resta de documentació, a través de l'adreça de correu electrònic perfildelcontractant@csapg.cat. Aquestes preguntes i respostes seran públiques i accessibles a través del perfil de contractant de l'òrgan de contractació. Les respostes a les sol·licituds d'aclariments que es publicuin en el perfil de contractant del CSAPG tindran caràcter vinculant des del moment de la seva publicació.

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

propostes que hagi subscrit.

11.11. Contingut dels sobres

11.11.1 Contingut del sobre A (Documentació General)

Dins d'aquest sobre les empreses licitadores han d'incloure:

a) Document europeu únic de contractació (DEUC),

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

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

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

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

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

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.

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

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 pre-qualificació, d'accés gratuït, només han de facilitar en cada part del DEUC la informació que no figuri en aquestes bases. Així, les empreses inscrites en el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores (RELI) de la Generalitat de Catalunya, regulat en el Decret 107/2005, de 31 de maig, i gestionat per la Secretaria Tècnica de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa (Gran via de les Corts Catalanes, 635, 08010-Barcelona, tel. 935 528 090; <http://www.gencat.cat/economia/jcca>), o en el Registre oficial de licitadors i empreses classificades del sector públic, només estan obligades a indicar en el DEUC la informació que no figuri inscrita en aquests registres, o que no hi consti vigent o actualitzada. En tot cas, aquestes empreses han d'indicar en el DEUC la informació necessària que permeti a l'òrgan de contractació, si escau, accedir als documents o certificats justificatius corresponents.

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

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

b) Declaració de submissió als jutjats i tribunals espanyols

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

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

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

d) Altra documentació

Qualsevol altra documentació que s'exigeixi en l'**apartat J del Quadre de Característiques**

e) Garantia provisional

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

La garantia provisional es pot constituir:

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

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

L'efectiu s'ha de dipositar a la Caixa General de Dipòsits de la Tresoreria General de la Generalitat de Catalunya o a les caixes de dipòsits de les tresoreries territorials. Els certificats d'immobilització dels valors anotats s'han de presentar davant l'òrgan de contractació.

- Mitjançant aval presentat davant l'òrgan de contractació, en la forma i condicions reglamentàries, i sense dipositar-lo a la Caixa General de Dipòsits, prestat per qualsevol banc, caixa d'estalvis, cooperatives de crèdit, establiment financer de crèdit o societats de garantia recíproca autoritzats per operar a Espanya, amb estricta compliment del que disposen els articles 56 i 58 i l'annex V del RGLCAP.
- Per contracte d'assegurança de caució celebrat d'acord amb els requisits dels articles 57, 58 i annex VI del RGLCAP, i subscrit amb una entitat asseguradora autoritzada per operar en el ram de caució. El certificat del contracte s'ha de lliurar a l'òrgan de contractació.

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

La garantia provisional s'extingeix automàticament i s'ha de retornar a l'empresa licitadora immediatament després de la perfecció del contracte. En tot cas, la garantia provisional s'ha de tornar a l'empresa licitadora seleccionada com a adjudicatària quan hagi constituït la garantia definitiva, si bé aquesta pot aplicar l'import de la garantia provisional a la definitiva o procedir a constituir una garantia definitiva ex novo.

En el cas de divisió en lots, la garantia provisional s'ha de fixar tenint en compte exclusivament l'import dels lots per als quals el licitador presentarà oferta i no en funció de l'import del pressupost total del contracte.

11.11. Contingut del sobre B i, si escau, del sobre C

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

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

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

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

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 vulneri el secret de les ofertes o el deure de no tenir coneixement del contingut de la documentació relativa als criteris de valoració objectiva abans de la relativa als criteris de valoració subjectiva.

b) La proposició econòmica s'ha de formular, si escau, conforme al model que s'adjunta com a **Annex 2** d'oferta econòmica a aquest plec, 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.

D'acord amb la Disposició addicional primera del Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, és suficient l'ús d'aquesta signatura electrònica en els termes previstos en el Reglament 910/2014/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques en el mercat interior i pel qual es deroga la Directiva 1999/93/CE).

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

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

Els documents i les dades presentades per les empreses licitadores en el sobre B i, si s'escau, en el sobre C, es poden considerar de caràcter confidencial si inclouen secrets industrials, tècnics o comercials i/o drets de propietat intel·lectual i la seva difusió a tercers 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.

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

La declaració de confidencialitat de l'empresa 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 licitadora afectada.

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 la seva oferta que ha presentat mitjançant l'eina de Sobre Digital. Aquesta còpia s'haurà de lliurar a sol·licitud de l'òrgan 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 licitadores o contractista, excepte que s'hi oposin expressament.

Dotzena. Mesa de contractació

12.1 Si s'escau, la composició de la mesa de contractació es determina a l'**apartat W** del Quadre de Característiques.

Tal i com marca l'article 21.5 del Reial decret 817/2009 a les reunions de la mesa es poden incorporar els funcionaris o assessors especialitzats que siguin necessaris, segons la naturalesa dels assumptes a tractar, els quals actuen amb veu però sense vot.

12.2 La Mesa de contractació, qualificarà la documentació continguda en el Sobre A i, en cas d'observar defectes esmenables, ho comunicarà a les empreses licitadores afectades perquè els esmenin en el termini de tres (3) dies hàbils.

Una vegada esmenats, si s'escau, els defectes en la documentació continguda en el Sobre A, la mesa l'avaluarà i determinarà les empreses admeses a la licitació i les excloses, així com, en el seu cas, les causes de l'exclusió. Sense perjudici de la comunicació a les persones interessades, es faran públiques aquestes circumstàncies mitjançant el seu perfil de contractant.

Així mateix, d'acord amb l'article 95 de la LCSP la Mesa podrà sol·licitar a les empreses licitadores els aclariments que li calguin sobre els certificats i documents presentats o requerir-les perquè en presentin de complementaris, les quals, de conformitat amb l'article 22 del RGLCAP, disposaran d'un termini de cinc (5) dies naturals sense que puguin presentar-se després de declarades admeses les ofertes.

Les sol·licituds d'aclariments o 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

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

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 quarantena.

Tretzena. Comitè d'experts

Atès que en la present licitació la puntuació que s'atribueixi als criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor no és superior a la que s'atribueix als criteris avaluable de forma automàtica, no es designa comitè d'experts.

Catorzena. Determinació de l'oferta amb millor relació qualitat-preu

14.1 Criteris d'adjudicació del contracte

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

14.2 Pràctica de la valoració de les ofertes

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

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

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

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

La Mesa de contractació podrà sol·licitar i admetre l'aclariment o l'esmena d'errors en les ofertes quan siguin de tipus material o formal, no substancials i no impedeixin conèixer el sentit de l'oferta. Únicament es permetrà l'aclariment o l'esmena d'errors en les ofertes sempre que

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

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 no seran objecte de valoració.

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

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

14.3 Regles en cas d'empat de les ofertes

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

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

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 d'entitats reconegudes com a organitzacions de comerç just per a l'adjudicació dels contractes que tinguin com a objecte productes en els quals hi hagi alternativa de comerç just.
- 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.

14.4 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 l'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 cinc (5) 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

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

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.

Quinzena. Requeriment de documentació previ a l'adjudicació

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

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

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

15.2 Un cop acceptada la proposta de la mesa per l'òrgan de contractació, els serveis corresponents requeriran a l'empresa licitadora que hagi presentat la millor oferta per a què, dins del termini de deu (10) 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.

L'empresa que hagi presentat la millor oferta ha d'aportar la documentació següent:

A.1 Empreses no inscrites en el Registre Electrònic d'Empreses Llicitadores (RELI) o en el Registre Oficial de Llicitadors 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 una fotocòpia del document nacional d'identitat o del passaport legitimada notarialment o compulsada per l'òrgan administratiu competent. Aquest poder ha de reunir els requisits formals següents: ser escriptura pública, ser còpia autèntica i estar inscrit en el Registre Mercantil o en el registre oficial corresponent. No s'admetran testimoniatges de còpies d'escriptures d'apoderament.
- Documentació acreditativa del compliment dels requisits específics de solvència.

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.
- 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 setzena (excepte en el cas que la garantia es constitueixi mitjançant la retenció sobre el preu).
- Resguard acreditatiu d'haver efectuat el pagament de les despeses de publicitat corresponents, l'import màxim de les quals s'indica en l'**apartat S** del Quadre de Característiques.
- 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 Llicitadores (RELI) o en el Registre Oficial de Llicitadors i Empreses Classificades del Sector Públic o que figurin en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea

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

- En cas que l'empresa recorri a les capacitats d'altres entitats, el compromís de disposar

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

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 setzena.
- Resguard acreditatiu d'haver efectuat el pagament de les despeses de publicitat corresponents, l'import màxim de les quals s'indica en l'**apartat S** del Quadre de Característiques.
- Qualsevol altra documentació que, específicament i per la naturalesa del contracte, es determini en l'**apartat J** del Quadre de Característiques del contracte.

15.3 Un cop aportada per l'empresa licitadora que hagi presentat la millor oferta la documentació requerida, aquesta es qualificarà. Si s'observa que en la documentació presentada hi ha defectes o errors de caràcter esmenable, s'ha de comunicar a l'empresa/es afectada/es perquè el corregeixi/n o esmeni/n en el termini màxim de tres (3) dies hàbils.

Les sol·licituds d'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 l'empresa o empreses licitadores en el formulari d'inscripció, amb l'enllaç per a què accedeixin a l'espai de l'eina en què han d'aportar la documentació corresponent.

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

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

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

Setzena. Garantia definitiva

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

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

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

- a) En efectiu o en valors de deute públic amb subjecció, en cada cas, a les condicions establertes reglamentàriament. L'efectiu i els certificats d'immobilització en els valors anotats s'han de dipositar a la Caixa General de Dipòsits de la Tresoreria General de la Generalitat de Catalunya o a les caixes de dipòsits de les tresoreries territorials.
- b) Mitjançant aval, prestat en la forma i condicions establertes reglamentàriament, per algun dels bancs, caixes d'estalvi, cooperatives de crèdit, establiments financers de crèdit o societats de garantia recíproca autoritzats per operar a Espanya, que s'han de dipositar en algun dels establiments esmentats en l'apartat a).
- c) Mitjançant contracte d'assegurança de caució amb una entitat asseguradora autoritzada per a operar en la forma i condicions establertes reglamentàriament. El certificat de l'assegurança s'ha de lliurar en els establiments assenyalats en l'apartat a).
- d) Mitjançant retenció en el preu, prèvia sol·licitud de l'adjudicatari, d'acord amb allò que disposa l'article 108.2 de la LCSP. Aquesta retenció es farà en la primera factura que emeti l'empresa contractista i, si l'import no fos suficient per constituir la totalitat de la garantia, en les successives factures emeses per l'empresa contractista fins cobrir la totalitat de l'import garantit. No es realitzarà cap pagament a l'empresa contractista fins que la garantia definitiva estigui totalment constituïda.

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

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

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

16.6 Quan a conseqüència de la modificació del contracte, el seu valor total experimenti variació, la garantia constituïda s'haurà d'ajustar a la quantia necessària perquè es mantingui la deguda proporció entre la garantia i el pressupost del contracte vigent en cada moment, en el termini de quinze (15) 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.

16.7 Quan es facin efectives sobre la garantia les penalitats o indemnitzacions exigibles a l'empresa adjudicatària, aquesta haurà de reposar o ampliar la garantia, en la quantia que correspongui, en el termini de quinze (15) dies des de l'execució.

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

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

16.9 D'acord amb l'article 107.2 de la LCSP el quadre de característiques pot preveure que, en casos especials i, en particular, en cas que l'oferta de l'empresa adjudicatària hagués estat incursa en presumpció d'anormalitat, hagi de presentar garantia complementària de fins un 5% del preu.

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

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

També podrà desistir del procediment, abans de la formalització del contracte, notificant-ho a l'empresa licitadora, 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 l'empresa licitadora per les despeses en què hagin incorregut.

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

Divuitena. Adjudicació del contracte

18.1 Un cop presentada la documentació a què fa referència la clàusula quinzena, l'òrgan de contractació acordarà l'adjudicació del contracte a l'empresa proposada com a adjudicatària, dins del termini de màxim cinc (5) dies hàbils següents a la recepció de dita documentació.

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

18.2 La resolució d'adjudicació del contracte es notificarà a l'empresa licitadora 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 l'empresa licitadora hagi designat en presentar la seva proposició, un avís de la posada a disposició de la notificació. Així mateix, el correu electrònic contindrà l'enllaç per accedir-hi.

D'acord amb allò previst a l'article 13.1.d de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, juntament amb l'acord d'adjudicació es publicaran en el perfil de contractant la identitat de l'adjudicatari, i també els acords i

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

informes tècnics del procés de contractació.

Dinovenen. Formalització i perfecció del contracte

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

D'acord amb la Disposició addicional primera del Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, és suficient l'ús d'aquesta signatura electrònica en els termes previstos en el Reglament 910/2014/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques en el mercat interior i pel qual es deroga la Directiva 1999/93/CE).

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

19.2 En el cas de contractes que siguin susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, d'acord amb el que estableix l'article 44 de la LCSP, la formalització del contracte s'efectuarà un cop transcorregut el termini de quinze (15) dies hàbils següents a aquell en què es realitzi la notificació de l'adjudicació a les empreses licitadores a què es refereix la clàusula anterior.

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

19.3 En el cas de contractes que no siguin susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, d'acord amb el que estableix l'article 44 de la LCSP la formalització del contracte s'efectuarà en el termini màxim de quinze dies hàbils següents a aquell en què es rebí la notificació de l'adjudicació a l'empresa licitadora a què es refereix la clàusula anterior.

19.4 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 al CSAPG, 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

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

quedat classificades les ofertes, amb la presentació prèvia de la documentació a què es refereix la clàusula quinzena, essent aplicables els terminis previstos en els apartats anteriors.

19.5 Les empreses que hagin concorregut amb el compromís de constituir-se en UTE hauran de presentar, un cop s'hagi efectuat l'adjudicació del contracte al seu favor, l'escriptura pública de constitució de la unió temporal (UTE) en la qual consti el nomenament de la persona representant o de la persona apoderada única de la unió amb poders suficients per exercir els drets i complir les obligacions que es derivin del contracte fins a la seva extinció.

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

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

19.8 La formalització d'aquest contracte, juntament amb el contracte, es publicarà, en un termini no superior a quinze (15) dies després del seu perfeccionament, en el perfil de contractant.

19.9 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

Vintena. Condicions especials d'execució

Les condicions especials en relació amb l'execució, d'obligat compliment per part de l'empresa contractista i, si escau, per l'empresa o les empreses subcontractistes, són les que s'estableixen en l'**apartat M del Quadre de Característiques**, així com les que s'estableixen com a tals en altres clàusules d'aquest plec.

Aquestes condicions especials tenen caràcter d'obligació contractual essencial. En cas d'incompliment per part de l'empresa contractista l'òrgan de contractació podrà optar per la imposició de penalitats o bé la resolució del contracte.

Vint-i-unena. Execució i supervisió del servei

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 contractistes la

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

persona responsable del contracte a la qual es refereix la clàusula vint-i-quatrena d'aquest Plec.

Vint-i-dosena. Programa de treball

L'empresa contractista estarà obligada 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 treballs de tracte successiu i en els contractes de consultoria.

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

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

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

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

Si CSAPG opta per la imposició de penalitats, els imports d'aquestes es faran efectius mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar a l'empresa contractista o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagués constituït, quan no es puguin deduir de les certificacions esmentades.

L'import de la penalitat no exclou la indemnització de danys i perjudicis a què pugui tenir dret CSAPG originats per la demora de l'empresa contractista.

Si el retard respecte al compliment dels terminis fos produït per motius no imputables a l'empresa contractista i aquesta ofereix complir si se li amplia el termini inicial d'execució, se li concedirà un termini, almenys, igual al temps perdut, a menys que el contractista en demani un altre de més curt.

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

23.3 En cas de compliment defectuós de la prestació objecte del contracte o d'incompliment dels compromisos assumits per l'empresa contractista o de les condicions especials d'execució establertes en la clàusula vintena d'aquest plec, es podrà acordar la imposició de les penalitats corresponents en els termes i condicions establerts en l'article 192, 193 i 194 de la LCSP, en funció de la gravetat de l'incompliment.

També es podran establir altres penalitats, d'acord amb allò previst a l'article 192 de la LCSP,

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

proporcionals a la seva gravetat, i de quanties, cada una d'elles, no superiors al 10 per 100 del preu del contracte, IVA exclòs, ni superiors totes elles en total al 50 per 100 del preu del contracte, quan així es prevegi en el en el Plec de prescripcions tècniques.

En cas d'incompliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral a què es refereix la clàusula trentena d'aquest plec, s'imposaran les penalitats següents:

- L'incompliment lleu suposarà una penalització de fins a un màxim del 2% del preu del contracte.

En cas d'incompliment greu, l'òrgan de contractació podrà optar per imposar una penalització de fins a un màxim del 10% del pressupost del contracte o bé resoldre'l.

Les penalitats a preveure hauran de ser proporcionals a la gravetat de l'incompliment, i les quanties de cadascuna d'elles no poden ser superiors al 10 per 100 del preu del contracte, IVA exclòs, ni el total de les mateixes superar el 50 per 100 del preu del contracte)

En cas d'incompliment de l'obligació d'informació sobre les condicions de subrogació en contractes de treball, s'imposaran, dins dels límits establerts en l'article 192 de la LCSP, les penalitats següents:

- L'incompliment lleu suposarà una penalització de fins a un màxim del 2% del preu del contracte.
- En cas d'incompliment greu, l'òrgan de contractació podrà optar per imposar una penalització de fins a un màxim del 10% del pressupost del contracte o bé resoldre'l.

Si CSAPG opta per la imposició de les penalitats establertes en aquesta clàusula, els imports d'aquestes es faran efectius mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar a l'empresa contractista o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagués constituït, quan no es puguin deduir dels pagaments esmentats.

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

Vint-i-quatrena. Persona responsable del contracte

Els treballs objecte del contracte s'han d'executar amb estricta subjecció a les estipulacions que contenen els plecs i el programa de treball o la organització tècnica determinada en l'oferta presentada.

D'acord amb el que s'ha determinat a la clàusula vint-i-unena, amb independència de la unitat encarregada del seguiment i l'execució ordinària del contracte, a l'**apartat U** del Quadre de Característiques es designa una persona responsable del contracte que exercirà les funcions següents:

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

- Supervisar el compliment per part del contractista de totes les obligacions i condicions contractuals.
- Coordinar els diferents agents implicats en el contracte en el cas que aquesta funció específica no correspongués a altres persones.
- 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 les decisions i dictar les instruccions necessàries per a la correcta realització de la prestació pactada.
- Adoptar la proposta sobre la imposició de penalitats.
- Informar del nivell de satisfacció de l'execució del contracte. A banda de totes aquelles altres informacions i informes que el responsable del contracte consideri procedents, aquest emetrà un informe d'avaluació final de la contractació que farà referència a diferents aspectes de l'execució del contracte, l'adequació del disseny, als objectius previstos amb la contractació i als resultats finals obtinguts, i també als aspectes econòmics i pressupostaris i als de caràcter tècnic.
- 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.

El seguiment del contracte també es podrà encomanar a diverses persones perquè realitzin les funcions de forma conjunta.

Vint-i-cinquena. Resolució d'incidències

Les incidències que puguin sorgir entre el CSAPG 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.

Vint-i-sisena. Resolució de dubtes tècnics interpretatius

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

IV. DISPOSICIONS RELATIVES ALS DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

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

27.1 L'empresa contractista tindrà dret a l'abonament del preu dels serveis efectivament lliurats i formalment rebuts pel CSAPG, en els termes d'allò establert a l'article 210 de la LCSP i en concordança amb el que disposa aquest PCAP. L'import del servei executat s'acreditarà per mitjà dels documents que acreditin la realització total o parcial, si s'escau, del contracte.

27.2 El pagament a l'empresa contractista s'efectuarà contra presentació de factura expedida d'acord amb la normativa vigent sobre factura electrònica, en els terminis i les condicions establertes en l'article 198 de la LCSP. En cas que així s'estableixi a l'apartat D del quadre de característiques, es podran realitzar pagaments parcials durant l'execució del contracte.

D'acord amb el que estableix la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic, les factures s'han de signar amb signatura avançada basada en un certificat reconegut, i han d'incloure, necessàriament, el número d'expedient de contractació.

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

La plataforma e.FACT és el punt general d'entrada de factures electròniques de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu Sector Públic (Acord GOV/151/2014, d'11 de novembre, sobre el punt general d'entrada de factures electròniques de Catalunya), i consten en el Quadre de Característiques les dades necessàries per a l'emissió de la factura electrònica.

Les dades identificatives de l'òrgan administratiu amb competències en matèria de comptabilitat pública, de l'òrgan de contractació i del destinatari, que l'empresa contractista haurà de fer constar en les factures corresponents, són les indicades a l'**apartat V del Quadre de Característiques** del contracte.

El seguiment de l'estat de les factures es podrà consultar a la web del Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda a l'apartat de Tresoreria i Pagaments (consulta de l'estat de factures i pagaments de documents), a partir de l'endemà del registre de la factura.

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

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

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

coeficient d'adjudicació.

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

Vint-i-vuitena. Clàusula ètica⁴

28.1 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 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 del licitador 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.

28.2 El licitador, contractista 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 avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes

⁴ Aquesta clàusula transcriu la redacció literal fixada per la Instrucció 1/2019 de la Direcció General de Contractació Pública, la qual preveu, també, la possibilitat d'ampliar-ne o detallar-ne el contingut en funció de l'objecte del contracte.

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

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.

28.3 Els licitadors, contractista o 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.

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

28.5 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 28.2.1 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 28.2.1 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 28.2.1 l'òrgan de contractació ho posarà en coneixement de la Comissió d'Ètica en la Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya 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.

Vint-i-novena. 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 al CSAPG o per a terceres persones de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

En el cas de contractes d'elaboració de projecte d'obres, l'òrgan de Contractació podrà exigir, d'acord amb l'establert en els articles 314 a 315 de la LCSP l'esmena d'errors i la correcció de deficiències, les indemnitzacions i la responsabilitat per defectes o errors del projecte)

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

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 del CSAPG.

Trentena. Altres obligacions de l'empresa contractista

Són també obligacions de l'empresa contractista:

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

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

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

A aquest efecte, l'empresa contractista haurà de remetre la justificació de la realització efectiva d'aquests pagaments a l'òrgan de contractació quan aquest li ho sol·liciti.

- 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 l'execució del servei les mesures destinades a promoure la igualtat entre homes i dones.
- d) L'empresa contractista ha d'emprar el català en les seves relacions amb el CSAPG derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte. Així mateix, l'empresa contractista i, si escau, les empreses subcontractistes han d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que es derivin de l'execució de les prestacions objecte del contracte.

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

Així mateix, l'empresa contractista assumeix l'obligació de destinar a l'execució del

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

En tot cas, l'empresa contractista i, si escau, les empreses subcontractistes, queden subjectes en l'execució del contracte a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística i de les disposicions que la desenvolupen. En l'àmbit territorial de la Vall d'Aran, les empreses contractistes i, si escau, les empreses subcontractistes, han d'emprar l'aranès d'acord amb la Llei 35/2010, d'1 d'octubre, de l'occità, aranès a l'Aran, i amb la normativa pròpia del Conselh Generau d'Aran que la desenvolupi.

- e) L'empresa contractista respectarà i es sotmetrà expressament a la normativa nacional i de la Unió Europea vigent en matèria de Protecció de Dades. En concret, 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, i a la normativa de desenvolupament, en relació amb les dades personals a les quals tingui 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.

A aquest efecte, l'empresa licitadora ha de complimentar i signar un contracte d'encarregat de tractament, que li facilitarà el CSAPG, quan s'estableixi en l'apartat F del quadre de característiques que hi ha accés a dades personals.

La documentació i la informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte i que correspon a l'Administració contractant responsable del fitxer de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà 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'estricte àmbit de l'execució directa del contracte.

En cas de que l'execució del contracte requereixi la cessió de dades per part del CSAPG al contractista, la finalitat del tractament de les dades que vagin a ser cedides s'especificarà al Quadre de Característiques del contracte a efectes de l'establert a l'article 116.1 de la LCSP, en la redacció donada pel **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.**

En cas de que l'execució del contracte requereixi el tractament pel contractista de dades personals per compte del responsable del tractament, la finalitat del tractament de les dades que vagin a ser cedides s'especificarà al Quadre de Característiques del contracte a

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

efectes de l'establert a l'article 122.2 de la LCSP, paràgrafs afegits pel **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**. Així mateix l'empresa adjudicatària s'obliga a mantenir a l'entitat contractant al corrent de la ubicació dels corresponents servidors.

- f) L'empresa contractista s'obliga a facilitar la informació següent: informació relativa a les activitats directament relacionades amb l'objecte del contracte, així com de les retribucions percebudes pels càrrecs directius si el volum de negoci de l'empresa vinculat a activitats realitzades per compte de les administracions públiques supera el vint-i-cinc per cent del volum general de l'empresa.
- g) L'empresa contractista ha de complir les obligacions recollides a l'annex 4 d'aquest plec, relatiu a regles especials respecte del personal de l'empresa contractista que adscriurà a l'execució del contracte.

Trenta-unena. Prerogatives del CSAPG

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

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

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

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

Trenta-dosena. Modificació del contracte

32.1 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.

32.2 Modificacions previstes:

El contracte podrà ser modificat en qualsevol dels següents casos:

- a) Inadequació de l'objecte contractat per satisfer les necessitats del CSAPG per errors u omissions en les prescripcions tècniques .

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

- b) Increment del volum de tasques necessàries per a la correcta prestació del servei respecte a les previstes en el moment de l'adjudicació.
- c) Conveniència d'incorporar a la prestació avenços tècnics que la millorin notòriament sempre que la seva disponibilitat en el mercat s'hagi produït amb posterioritat a l'adjudicació del contracte.
- d) Necessitat de modificar i/o ampliar l'objecte adjudicat, sempre que aquestes modificacions suposin avantatges tècnics que millorin les prestacions o característiques de les adjudicades, siguin necessàries i/o convenients per a les necessitats assistencials dels centres del CSAPG i sempre que es mantingui el preu de l'adjudicació.
- e) Necessitat d'ajustar la prestació a especificacions tècniques, mediambientals o de seguretat, aprovades amb posterioritat a l'adjudicació.
- f) En els supòsits, amb les condicions, l'abast i els límits establerts, si escau, en el Quadre de Característiques del contracte. Aquestes modificacions són obligatòries per al contractista, sense que tingui dret a reclamar indemnització per aquestes causes.
- g) En cas que s'admeti la cessió del contracte conforme a l'establert en la clàusula trenta-quatre d'aquest plec, aquesta es tramitarà com a una modificació del contracte. D'altra banda, l'eventual successió total o parcial en la persona de l'empresa contractista a causa d'una reestructuració empresarial per absorció, fusió, escissió, aportació o transmissió d'empresa o branca d'activitat també es considera i es tramitarà com a una modificació del contracte, d'acord amb l'establert a la clàusula anterior.

A l'apartat **N del Quadre de Característiques** del contracte es poden determinar altres causes de modificacions previstes.

La modificació del contracte es durà a terme en el/s supòsit/s, amb les condicions, l'abast i els límits que es detallen en aquesta clàusula i d'acord amb l'article 153 i 204 de la LCSP, essent el procediment següent:

- Informe justificatiu del Responsable del contracte en el que manifesti la necessitat de modificació del contracte.
- Informe jurídic en el que es confirmi el compliment de les condicions de modificació del contracte i, per tant, la seva procedència.
- Tràmit d'audiència a l'empresa contractista durant un termini màxim de deu (10) dies hàbils per informar de l'abast de la modificació i que pugui manifestar les al·legacions que consideri oportunes.
- Resolució d'adjudicació de la modificació de contracte, dictada per l'òrgan de contractació a proposta del Responsable del contracte.
- Reajustament de la garantia definitiva o constitució d'una garantia complementària.
- Formalització de la modificació contractual.

Aquestes modificacions són obligatòries per a l'empresa contractista.

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

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

previstos en el contracte.

32.3 Modificacions no previstes:

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

Aquestes modificacions són obligatòries per a l'empresa contractista, llevat que impliquin, aïlladament o conjuntament, una alteració en la seva quantia que excedeixi el 50% 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.

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

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

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

Trenta-tresena. Suspensió del contracte

El contracte podrà ser suspès per acord del CSAPG 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 al CSAPG amb un mes d'antelació.

En tot cas, el CSAPG 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 (2) dies hàbils, a comptar de l'endemà del dia en què s'acordi la suspensió.

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

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

Trenta-quatrena. Successió i Cessió del contracte

34.1 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 provenguin 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.

34.2 Cessió del contracte:

Els drets i les obligacions que dimanen d'aquest contracte es podran cedir per l'empresa contractista a una tercera persona, quan així es prevegi a l'apartat O del Quadre de Característiques, i 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:

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

- a) L'òrgan de contractació autoritzi, de forma prèvia i expressa, la cessió. Si transcorre el termini de dos (2) 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 el CSAPG, 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-cinquena. Subcontractació

35.1 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**.

35.2 Les empreses licitadores han d'indicar a la seva oferta 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 vagi a encomanar la seva realització. En aquest cas, la intenció de subscriure subcontractes s'ha d'indicar en el DEUC i s'ha de presentar un DEUC separat per cadascuna de les empreses que es té previst subcontractar.

D'acord amb el que s'indica a l'article 215.2 lletra C de la LCSP, 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 (20) 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 el CSAPG notifica dins d'aquest termini la seva oposició.

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

En tot cas, 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.

35.3 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.

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

35.5 La infracció de les condicions establertes en aquesta clàusula i en l'article 215 de la LCSP per procedir a la subcontractació, així com la falta d'acreditació de l'aptitud de l'empresa subcontractista o de les circumstàncies determinants de la situació d'emergència o de les que fan urgent la subcontractació, té, en funció de la repercussió en l'execució del contracte, les conseqüències següents:

- a) la imposició a l'empresa contractista d'una penalitat de fins a un 50 per 100 de l'import del subcontracte;
- b) la resolució del contracte, sempre que es compleixin els requisits que estableix el segon paràgraf de la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la LCSP

35.6 Les empreses subcontractistes queden obligades només davant l'empresa contractista principal qui assumirà, per tant, la total responsabilitat de l'execució del contracte front al CSAPG, 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 trentena d'aquest plec. El coneixement que el CSAPG 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 del CSAPG contractant per les obligacions concretes amb elles per l'empresa contractista, com a conseqüència de l'execució del contracte principal i dels subcontractes.

35.7 En cap cas l'empresa contractista pot 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.

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

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

35.9 Els subcontractes tenen en tot cas naturalesa privada.

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

Als supòsits en què l'import de subcontractació sigui igual o superior al 30% del preu del contracte, el CSAPG comprovarà el compliment estricte de pagament a les empreses subcontractistes i a les empreses subministradores per part de l'empresa contractista. A aquests efectes, l'empresa contractista haurà d'aportar, quan se li sol·liciti, relació detallada de les empreses subcontractistes o empreses subministradores amb especificació de les condicions relacionades amb el termini de pagament i haurà de presentar el justificant de compliment del pagament en termini. Aquestes obligacions tenen la consideració de condició especial d'execució, de manera que el seu incompliment pot comportar la imposició de les penalitats que es preveuen en la clàusula vint-i-tresena d'aquest plec, responnent la garantia definitiva d'aquestes penalitats.

Trenta-sisena. Revisió de preus

D'acord amb allò establert a l'article 103 de la LCSP, no procedeix la revisió periòdica i predeterminada del preu del contracte, llevat de que així s'especifiqui a l'**apartat Q del quadre de característiques**. La revisió periòdica i predeterminada de preus només serà procedent quan el contracte s'hagi executat, almenys, en un 20% del seu import i hagin transcorregut dos anys des de la seva formalització.

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

VI. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

Trenta-setena. 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.

El CSAPG 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 el servei efectuat no s'adequa a la prestació contractada, com a conseqüència de vicis o defectes imputables a l'empresa contractista, el CSAPG podrà rebutjar-lo de manera que quedarà exempt 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

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

clàusules contractuals que estableixen obligacions de l'ús del català, fent-ne referència expressa en els certificats de recepció i de correcta execució.

Trenta-vuitena. 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 l'inici de la prestació dels serveis.

Si durant el termini de garantia s'acredita l'existència de vicis o defectes en els serveis realitzats o els treballs efectuats, l'òrgan de contractació té dret a reclamar a l'empresa contractista la reposició dels que siguin inadequats o la seva reparació si és suficient.

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-novena. 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 el CSAPG i el contractista.
- La demora en el compliment dels terminis per part del contractista.
- La demora en el pagament per part del CSAPG per un termini superior a sis (6) mesos.
- L'incompliment de l'obligació principal del contracte, així com l'incompliment de les obligacions essencials qualificades com a tals en aquest plec.
- La impossibilitat d'executar el servei 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 el servei o la suspensió per causa imputable a l'òrgan de contractació de la iniciació del contracte per termini superior a quatre (4) mesos a partir de la data assenyalada en el mateix per al seu començament.
- El desistiment una vegada iniciat el servei o la suspensió del contracte per termini superior a vuit (8) mesos acordada per l'òrgan de contractació.

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

- L'impagament, durant l'execució del contracte, dels salaris per part del contractista als treballadors que estiguessin participant en la mateixa, o l'incompliment de les condicions establertes en els Convenis col·lectius en vigor per a aquests treballadors durant l'execució del contracte.

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

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

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

Quarantena. Règim de recursos

Contractes de serveis de valor estimat superior a 100.000 euros:

40.1 Els contractes de serveis de valor estimat superior a 100.000 euros són susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, d'acord amb l'article 44 de la LCSP. Els actes susceptibles de recurs són, els anuncis de licitació, els plecs i els documents contractuals que estableixin les condicions que han de regir la contractació; els actes de tràmit que decideixin directament o indirectament sobre l'adjudicació, determinin la impossibilitat de continuar el procediment o produeixin indefensió o perjudici irreparable a drets o interessos legítims; els acords d'adjudicació del contracte; i les modificacions del contracte basades en l'incompliment de l'establert en els articles 204 i 205 de la LCSP, per entendre que la modificació hauria d'haver estat objecte d'una nova adjudicació.

Aquest recurs té caràcter potestatiu, és gratuït per als recurrents, es podrà interposar davant el Tribunal Català de Contractes del Sector Públic, prèviament o alternativament, a la interposició del recurs contenciós administratiu, de conformitat amb la Llei 29/1998, de 13 de juny, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, i es regirà pel que disposen els articles 44 i següents de la LCSP i el Reial decret 814/2015, d'11 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments especials de revisió de decisions en matèria contractual i d'organització del Tribunal Administratiu Central de Recursos Contractuals.

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

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

40.2 Contra els actes que adopti l'òrgan de contractació en relació amb els efectes, la modificació i l'extinció d'aquest contracte que no siguin susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, procedirà la interposició de recurs administratiu d'alçada o recurs

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

potestatiu de reposició, d'acord amb el que estableix la Llei 26/2010, del 3 d'agost, del règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques; o del recurs contenciós administratiu, de conformitat amb el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

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

Contractes de serveis de valor estimat inferior a 100.000 euros:

40.4 Els contractes de serveis de valor estimat inferior a 100.000 euros, 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 d'alçada o recurs de reposició, d'acord amb el que estableix la Llei 26/2010, del 3 d'agost, del règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, o del recurs contenciós administratiu, de conformitat amb el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

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

Quaranta-unena. Arbitratge

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

Quaranta-dosena. Mesures cautelars

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

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

814/2015, d'11 de setembre, ja esmentat.

En cas de que no existeixi la possibilitat d'interposar el recurs especial en matèria de contractació, de conformitat amb el que estableix l'article 49 de la LCSP, no es preveurà tampoc la possibilitat de sol·licitar l'adopció de mesures cautelars vinculades a la interposició del referit recurs especial en matèria de contractació.

Quaranta-tresena. Règim d'invalidesa

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

Quaranta-quatrena. Jurisdicció competent

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

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

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

ANNEX 1: DOCUMENT EUROPEU ÚNIC DE CONTRACTACIÓ

Annex editable de Document Europeu Únic de Contractació (DEUC) al sobre A de l'eina del sobre digital

Informe favorable Assessoria Jurídica Servei Català de la Salut: 30.11.2020

ANNEX 2: MODEL D'OFERTA ECONÒMICA

Annex editable d'oferta econòmica al sobre C de l'eina del sobre digital

QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES ESPECÍFIQUES

A. OBJECTE

A.1. Descripció: Serveis de suport a la operació TIC del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf, en els termes i condicions fixades al Plec de Prescripcions Tècniques.

El servei demanat també contempla l'actual situació d'heterogeneïtat dels sistemes d'informació del CSAPG, tant en infraestructures i comunicacions, com en l'àmbit dels propis serveis TIC que es donen als usuaris dels diferents centres.

Els serveis inclosos en aquesta licitació es descriuen de manera detallada a l'apartat 1 i 2 del Plec de Prescripcions Tècniques.

A.2. Lots: El present contracte no es divideix en lots. Les raons de la no divisió es troben descrites al document de la Memòria de l'expedient.

A.3. Codi CPV:

- 72610000-9– Serveis de recolzament informàtic

B. DADES ECONÒMIQUES

B.1. Determinació del preu: aquest s'ha establert en base al preu de mercat en quant al conjunt dels anys de prestació del servei, d'acord amb les característiques tècniques mínimes que es defineixen al Plec de Prescripcions Tècniques del contracte.

B.2. Valor estimat del contracte¹: 995.997,13 euros (abans d'IVA).

Concepte	Import (IVA exclòs)
Pressupost Base de Licitació	193.397,50 €
Possibles modificacions (15%)	29.009,63 €
Possibles pròrrogues	773.590,00 €
Total	995.997,13 €

B.3. Pressupost base de licitació²: 234.010,98 euros IVA exclòs (193.397,50 euros IVA 21% inclòs).

El pressupost màxim de licitació correspon a l'aplicació dels següents imports:

Tècnics	Quantitat	Cost empresa	Cost anual
CAU	5 tècnics	28.385 €	141.925 €
NOC 24X7	1	2.500 €	2.500 €

¹ S'entén com a Valor Estimat del Contracte l'import corresponent als anys de durada del contracte, sumat a les possibles modificacions i pròrrogues, import sense IVA.

² S'entén per Pressupost de Licitació l'import total del contracte (import amb IVA). El PBL, IVA exclòs, és PREU MÀXIM SOBRE EL QUE ELS LICITADORS HAN DE PRESENTAR OFERTA.

Coordinador tècnic	0,25 tècnic	34.350 €	8.587,50 €
Tècnic transversal / backup	1 tècnic	28.385 €	28.385 €
Bases de dades i Suport de Sistemes	120 hores	45 € /h	5.400 €
Ciberseguretat	80 hores	48 € /h	3.840 €
Gestor del servei	60 hores	46 € /h	2.760 €
TOTAL ANUAL			193.397,50 €

C. EXISTÈNCIA DE CRÈDIT

C.1. Aplicació Pressupostària: 2228.0002 del pressupost del CSAPG de l'any 2025, del pressupost del CSAPG de l'any 2025, aprovat pel Consell Rector de l'entitat en data 17 de desembre de 2024.

La resta de l'import del contracte resta supeditat a l'existència de crèdit adequat i suficient en els corresponents pressupostos futurs, en virtut de l'acord del Consell Rector de l'entitat adoptat en data 25 de febrer de 2025.

D. TERMINI D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE:

El present procediment es planteja com un contracte de serveis amb una durada d'un (1) any, prorrogables anualment fins a un màxim de quatre (4) anys més, amb data d'inici 24 de juny de 2025.

Als efectes d'allò establert a l'article 71.2.c) de la Llei de Contractes del Sector Públic, el compliment del termini contractat per a l'execució del contracte es considera condició essencial d'execució del contracte, i el seu incompliment, falta greu.

E. VARIANTS

En el present contracte no s'admeten variants.

F. TRAMITACIÓ DE L'EXPEDIENT I PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ

Procediment d'adjudicació: procediment obert previst a l'article 156 de la LCSP. Sotmès a regulació harmonitzada.

Forma de tramitació: Ordinària.

Presentació d'ofertes mitjançant eina de Sobre Digital:

Sí: ☒ No: ☐

G. SOLVÈNCIA

Criteris de selecció relatius a la solvència econòmica i financera i tècnica

G.1. Criteris de Solvència

- Solvència Econòmica i financera

Volum anual de negocis en l'àmbit del contracte, referit al millor exercici dins dels darrers tres disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari. El volum de negocis mínim anual haurà de ser igual o superior al valor estimat del contracte al que es presenta oferta. L'acreditació del volum anual s'efectuarà mitjançant presentació de darrers comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil o entitat a la que hagin de trobar-se registrats. En cas d'empresaris individuals, no inscrits al Registre mercantil l'acreditació s'efectuarà mitjançant els llibres d'inventaris i els comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

- Solvència tècnica o professional:

Relació dels principals serveis d'igual o similar naturalesa efectuats durant els darrers tres anys, indicant l'import, les dates i el destinatari, públic o privat d'aquests. L'empresa que resulti adjudicatària haurà d'acreditar (mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent quan el destinatari sigui una entitat del sector públic o quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o una declaració de l'empresari) que, en algun d'aquests exercicis, ha realitzat un mínim de serveis de característiques similars a les de l'objecte d'aquest contracte i per un import anual acumulat en l'any de més execució sigui igual o superior al 70% (IVA exclòs) de l'annualitat mitja del contracte al que es presenti oferta.

En el cas que l'empresari subcontracti part del contracte, serà necessari indicar l'empresa i percentatge que es té previst contractar, sempre tenint present el que es determina a l'**apartat P** del present document.

Les unions temporals hauran d'acreditar la seva solvència econòmica i tècnica mitjançant l'acumulació de les característiques de cadascun dels integrants de la unió, essent requisit bàsic per a l'acumulació que totes les empreses que concorrin a la unió temporal acreditin separadament la seva solvència en relació amb el contracte al que opten.

Per als casos en què es recorri a l'acreditació de la solvència per mitjà de tercers, s'haurà d'aportar document de compromís signat per aquest tercer mitjançant el qual garanteixi la disposició efectiva dels mitjans de solvència durant tot el període d'execució del contracte, i s'haurà de detallar quins són els recursos que es posen a disposició per tal de garantir el compliment de la solvència en qüestió.

G.2. Classificació:

D'acord amb l'article 77 de la LCSP, en el present contracte no és exigible la classificació empresarial.

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

Sí: No: ☒

H. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

H.1. Criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor (fins a 45 punts):

CRITERIS DE VALORACIÓ AVALUABLES PER JUDICI DE VALOR (sobre B)	Puntuació màxima
Es farà la valoració sobre l'especificat en aquests apartats en el Plec de Prescripcions Tècniques del Contracte	
Pla de treball	30
Organització equip assignat	15
La distribució dels punts es farà en funció de la claredat, detall i coherència del contingut presentat d'organització de l'equip adscrit, amb les tasques associades a cada membre, en comparació amb la millor proposta, així com la seva adequació a les necessitats de CSAPG. No es valorarà aquella informació que no sigui rellevant i que no aportï contingut a la finalitat detallada al plec tècnic. La resta de propostes es valoraran per comparació.	
Es valorarà la descripció del procediment en quant a l'organització de l'equip assignat adaptat al que indica el plec de prescripcions tècniques del contracte.	5
Es valorarà la designació a priori dels professionals destinats a cobrir l'equip assignat al servei per aquells casos d'absència, així com l'agilitat en el procediment de cobertura a fi de garantir el menor impacte en l'execució del contracte	5
Es valorarà també l'adequació de la proposta presentada respecte la cobertura horària i l'equip de suport als tècnics assignats al servei.	5
Qualitat del servei	10
Es valorarà la descripció del procediment d'assegurament de la qualitat del servei adaptat al que indica el plec de prescripcions tècniques del contracte. La distribució dels punts es farà en funció dels temps de resposta màxims proposats en la definició dels acords de nivell de servei, de l'eficiència en el procediment de tractament de peticions i incidències, així com de la rati de resolució en comparació amb la millor proposta, així com la seva adequació a les necessitats de CSAPG. Es valorarà que es tracti d'una proposta d'autocontrol de qualitat completa, amb detall de les tasques a realitzar per poder prestar el servei. No es valorarà aquella informació que no sigui rellevant i que no aportï contingut a la finalitat detallada al plec tècnic. La resta de propostes es valoraran per comparació.	
Pla de transició i devolució del servei	5
Es valorarà la descripció del procediment de transició i devolució del Servei. Es valorarà que es tracti d'una proposta completa, amb detall de les tasques a realitzar per poder prestar el servei. No es valorarà aquella informació que no sigui rellevant i que no aportï contingut a la finalitat detallada al plec tècnic. La resta de propostes es valoraran per comparació.	
Millores del servei	15
Actualització de l'eina de ticketing de GLPI	5
Es valorarà l'actualització sense cost de l'actual eina de ticketing de CSAPG per la gestió de les incidències i sol·licituds que gestiona el servei.	
Eina monitorització visual de l'eina ticketing GLPI	5
Es valorarà el desplegament d'una eina de monitorització de ticketing a GLPI amb característiques: Creació de panells personalitzables amb gràfics, taules, mapes de calor i elements visuals per analitzar dades. Alertes personalitzables.	
Sistema de contingència per assegurar l'atenció telefònica	5
Es valorarà un sistema de contingència, de l'adjudicatari, per assegurar l'atenció telefònica del 6040 en cas de fallida del sistema de telefonia del CSAPG	
TOTAL	45 PUNTS

Totes les propostes es valoraran per comparació respecte de la millor valorada i obtindrà la millor puntuació per a cada apartat aquella proposta que es valori més idònia per a satisfer les necessitats del servei d'acord amb les particularitats pròpies del CSAPG que consten identificades al PPT.

En aquest apartat els licitadors que presentin oferta hauran d'aconseguir un mínim de 22 punts, per passar a la següent fase de valoració objectiva o de forma automàtica. En els casos en els que la puntuació obtinguda en la valoració sotmesa a judici de valor sigui inferior a aquest valor, es considerarà que el licitador no pot complir amb els objectius del contracte. En aquest cas, l'empresa serà exclosa del present procediment.

En aplicació de la Directriu 1/2020, d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica, de la Direcció General de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya, es valorarà la proposició tècnica en relació als criteris sotmesos a judici de valor d'acord amb els valors numèrics establerts per a cada criteri en el quadre anterior i, posteriorment, s'ordenaran les diferents propostes valorades per ordre decreixent i, únicament en aquells criteris en què la puntuació obtinguda per algun dels licitadors superi el 90% dels punts a assolir en aquell criteri, s'aplicarà a totes les valoracions d'aquell criteri la fórmula de proporcionalitat següent:

$$Pop = P \times \frac{VTop}{VTmv}$$

On:

Pop : Puntuació de l'oferta a puntuar

P : Puntuació del criteri

VTop : Valoració tècnica de l'oferta que es puntua

VTmv : Valoració tècnica de l'oferta millor valorada

Si cap de les valoracions tècniques assoleix l'esmentada puntuació (llindar del 90%) en el criteri específic, no s'aplicarà la fórmula i per tant, la puntuació final a atorgar en aquell criteri serà el valor obtingut en la fase de valoració de les propostes tècniques.

Si, almenys una de les ofertes tècniques supera, en aquell criteri concret, el llindar del 90% de la puntuació a obtenir en el criteri, s'aplicarà l'esmentada fórmula a totes les ofertes valorades en aquell criteri i s'obtindrà la puntuació definitiva.

En cap cas, aquest llindar mínim del 90% de la puntuació tècnica suposa una exclusió de la licitació. Únicament s'estableix a fi de determinar l'aplicació de la fórmula de proporcionalitat esmentada.

H.2. Criteris quantificables de forma automàtica (fins a 55 punts):

CRITERIS DE VALORACIÓ AUTOMÀTICS (sobre C)			Puntuació màxima
Número d'hores anuals destinades a desenvolupament de projectes. Aplicable a suport de 2n nivell pel Servicedesk o d'altres que es puguin necessitar, amb tècnics certificats en gestió de projectes.	Màxim	100 hores	5
Certificació/competència dels tècnics assignats. Entregar detall de certificacions i CV per tècnic. Compromís d'assignació dels tècnics a servei en CSAPG.			15
Millores superiors a 25% del temps sobre els SLAs proposats.			5
TOTAL			25 PUNTS
OFERTA ECONÒMICA			30 PUNTS

Quant a l'oferta econòmica, els licitadors faran constar l'import d'acord amb el document **Annex 2**, del Plec de Clàusules Administratives Particulars del contracte.

Detall de la fórmula a aplicar als criteris:

.- Per a valorar l'oferta econòmica:

En aplicació de la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica, de la Direcció General de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya, obtindrà la màxima puntuació l'oferta més econòmica i es puntuarà la resta d'ofertes proporcionalment segons la formula següent:

$$Pv = \left(1 - \left(\frac{Ov - Om}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right) \times P$$

On:

Pv : Puntuació de l'oferta a valorar

P : Punts criteri econòmic

Om : Oferta millor

Ov : Oferta a valorar

IL : Import de licitació

VP : Valor de ponderació, que en aquesta licitació és 1

IMPORTANT: Els licitadors no podran, en cap cas, incorporar en el sobre B cap informació que pugui desvetllar el contingut de la seva oferta avaluable de forma automàtica. Serà motiu d'exclusió incorporar dins del sobre B qualsevol informació que permeti desvetllar el contingut del sobre C.

I. CRITERIS PER A LA DETERMINACIÓ DE L'EXISTÈNCIA DE BAIXES PRESUMPTAMENT ANORMALS.

Per a la consideració d'ofertes anormalment baixes, l'òrgan de contractació determina que:

- Els paràmetres per a l'apreciació d'una baixa desproporcionada en el procediment de referència radicaràn en la baixa de l'oferta econòmica de més d'un 20% per sota de la mitja de les ofertes presentades. En cas de que es presenti una única oferta serà considerada baixa desproporcionada la que estigui per sota d'un 25% respecte el preu base de licitació.
- Quan l'oferta econòmica sigui inferior en almenys un 15% a la mitjana de les ofertes econòmiques presentades per les empreses licitadores i la baixa no superi el 20%, s'analitzaran la resta de circumstàncies de la proposició, en relació únicament als criteris de valoració sotmesos de judici de valor, d'acord amb el següent procediment:
 1. S'obtindrà la mitjana aritmètica de la puntuació obtinguda per les empreses licitadores, excepte d'aquelles que hagin estat excloses per no reunir els requeriments tècnics mínims, si s'escau.
 2. A partir d'aquesta dada, es calcularà la desviació de cada una de les puntuacions obtingudes per les empreses licitadores respecte a la mitjana de les puntuacions.
 3. Finalment, s'obtindrà la mitjana aritmètica de les desviacions obtingudes, en valor absolut, és a dir, sense tenir en compte el signe més o menys.
- A partir d'aquests paràmetres, es considerarà que una oferta es troba incursa en valor anormal o desproporcionat, quan la puntuació obtinguda en relació als criteris susceptibles de judici de valor estigui per damunt del valor que resulti de la suma de les variables 1 i 3, i que, al mateix temps, la seva oferta econòmica sigui inferior en almenys un 15% a la mitjana de totes les ofertes econòmiques presentades.

J. ALTRA DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR PER LES EMPRESES LICITADORES O PER LES EMPRESES PROPOSADES COM ADJUDICATÀRIES

J.1 Les empreses hauran de presentar la documentació que es determina a la clàusula 11.11 del Plec de Clàusules Administratives.

K. GARANTIA PROVISIONAL

Resta dispensada.

L. GARANTIA DEFINITIVA

Sí: ☒ No:

Import: L'import de la garantia definitiva serà el corresponent al 5% de l'import adjudicat, sense IVA, a l'empresa contractista.

Forma de constitució: Les que es determinen a la clàusula 16.2 del Plec de Clàusules Administratives.

M. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

1. Les noves contractacions de personal que l'empresa o empreses adjudicatàries d'aquest contracte hagin de fer per executar-lo han d'efectuar-se preferentment entre persones que es trobin en situació legal d'atur conforme al que preveu l'article 208 del Reial decret legislatiu 1/1994, de 20 de juny, pel que s'aprova el Text refós de la Llei general de la Seguretat Social i, quan sigui possible, entre col·lectius amb particulars dificultats d'inserció en el mercat laboral definits en la Llei 27/2002, de 20 de desembre, sobre mesures legislatives per regular les empreses d'inserció sociolaboral, o persones que disposin del certificat de discapacitat.

2. Durant tot el període d'execució del contracte, a no minorar unilateralment les condicions de treball que, en matèria de jornada i salari, i en els termes analitzats, així com a qualsevol millora sobre la legislació laboral bàsica aplicable que correspongui en cada moment a les persones treballadores adscrites al contracte en funció del conveni col·lectiu que resulti d'aplicació al presentar-se l'oferta, llevat acord explícit entre empresa i la representació dels treballadors.

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

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

4. En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.

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

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

- Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant l'Administració, canalitzant, d'una banda, la comunicació entre aquella i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i, d'una altra banda, de l'Administració, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
- Supervisar el correcte compliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que té encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
- Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, havent de coordinar-se adequadament l'empresa contractista com l'Administració contractant, per no alterar el bon funcionament del servei.
- Informar a l'Administració sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

B) Condicions especials de l'empresa contractista i subcontractista respecte la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal

El contractista, i els subcontractistes, se sotmeten a la normativa estatal i europea en matèria de protecció de dades de caràcter personal, citada al Plec de Clàusules Administratives Particulars, i la respectaran en tots i cadascun dels seus termes.

Aquestes condicions especials d'execució del contracte es consideren obligacions contractuals essencials.

N. MODIFICACIONS CONTRACTUALS

El contracte es podrà modificar en un 15% en el cas que sigui necessari disposar de més nombre d'hores de dedicació o de més serveis, ja sigui de manera puntual o permanent a causa de l'augment d'activitat assistencial o de noves ampliacions en el CSAPG, no prevista durant el període d'execució.

El contracte també es podrà modificar per causes no previstes en els supòsits previstos a l'article 205 de la LCSP i segons allò que determina la clàusula 32.3 del PCAP.

O. CESSIÓ DEL CONTRACTE

Sí: ☒ No: ☐

Es podrà efectuar la cessió del contracte quan es compleixin amb les premisses que es determinen a la clàusula 34.1 del PCAP.

P. SUBCONTRACTACIÓSí: ☒ No:

El contracte es podrà subcontractar.

Q. REVISIÓ DE PREUSSí: No: ☒

D'acord amb el disposat a l'article 103 de la LCSP, en el present contracte no s'efectuarà revisió de preus.

R. TERMINI DE GARANTIA

El termini de garantia es mantindrà durant tota l'execució del contracte.

S. IMPORT MÀXIM DE LES DESPESES DE PUBLICITAT QUE HAN D'ABONAR L'EMPRESA O LES EMPRESAS ADJUDICATÀRIES

No és aplicable al present procediment de licitació ja que no hi ha publicacions que comportin cost per l'òrgan de contractació.

T. PROGRAMA DE TREBALLSí: No: ☒**U. RESPONSABLE DEL CONTRACTE**

L'òrgan de contractació estableix que el responsable del contracte serà la Direcció de Sistemes d'Informació del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf, qui durà a terme el control sobre el present contracte i vetllarà pel seu correcte funcionament.

V. PRESENTACIÓ DE FACTURES

L'empresa adjudicatària emetrà factures mensuals pel servei efectivament prestat el mes anterior i es presentarà al CSAPG abans del dia 5 del mes següent.

El contractista facturarà el subministrament dels l'equip a través de la seva factura corresponent, indicant la referència: **"EXP. CSAPG OB 2025/07"**. És d'obligat compliment indicar en les factures l'expedient contractual de referència.

La plataforma e.FACT és el punt general d'entrada de factures electròniques de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu Sector Públic (Acord GOV/151/2014, d'11 de novembre).

Als efectes de la factura electrònica, s'informa que la unitat tramitadora és (A09006563), l'òrgan gestor és (A09006563) i l'oficina comptable (A09006563).

El seguiment de l'estat de les factures es podrà consultar a la web del Departament de la Vicepresidència d'Economia i Hisenda a l'apartat de Tresoreria i Pafaments (consulta de l'Estat de les factures i pagaments de documents), a partir de l'endemà del registre de la factura.

En cap cas el contractista tindrà dret a la revisió de preus per cap concepte.

W. MESA DE CONTRACTACIÓ

La composició de la mesa de contractació està conformada pels membres següents:

President: Sr. Mariano Gutiérrez, Director de Sistemes de la Informació del CSAPG, i com a suplent la Sra. Rosa Simon, Directora de Qualitat i Organització del CSAPG.

Secretària: Sra. Ingrid Feliubadaló, Tècnica Superior en Contractació Pública, i com a suplent el Sr. Eduard Duran, Secretari Tècnic del CSAPG.

Vocal Jurídic: Sra. Anna Ferrer, Tècnica Superior en Contractació Pública del CSAPG i com a suplent la Sra. Andrea Cerdán, Coordinadora Jurídica i Cap de Contractació Pública del CSAPG.

Vocal Econòmic: Sr. Ricard Crespo, Director Econòmic Financer del CSAPG, i com a suplent el Sr. Òscar Llorente, Cap d'Administració i Comptabilitat del CSAPG.

Vocal: Sra. Raquel Aguilera, Tècnica de Sistemes de la Informació del CSAPG, i com a suplent el Sr. Manuel López, Tècnic de Sistemes de la Informació del CSAPG.

Vocal: Sr. Climent Rossell, Tècnic de Sistemes de la Informació del CSAPG, i com a suplent Ismael Ortega, Tècnic de Sistemes de la Informació del CSAPG.

X. PRESENTACIÓ DE PROPOSTES

Lloc: Mitjançant l'eina del sobre digital ubicada a l'espai de licitació de la Plataforma de Contractació de la Generalitat de Catalunya.

Data: La data límit per a la presentació de propostes és la determinada a l'anunci de licitació publicat a la Plataforma de Contractació de la Generalitat de Catalunya.

Horari: 14:00:00 hores (de manera que les ofertes rebudes amb posterioritat (és a dir, a les 14:00:01 hores en endavant) es consideraran extemporànies.

Y. OBERTURA DELS SOBRES B

Obertura Sobre B

Lloc: A determinar.

Data: L'obertura del Sobre B s'efectuarà en acte privat de la Mesa de Contractació.

Obertura Sobre C

Lloc: A determinar.

Data: L'obertura del Sobre C s'efectuarà en acte públic, comunicant-se la data concreta a les empreses que hagin presentat proposta a través del Perfil del Contractant, juntament amb la publicació de l'Acta de valoració de l'Informe Tècnic corresponent al sobre B.

Z. CÀRREGUES SOBRE ELS DRETS DEL CONTRACTE

El contracte que derivi de l'adjudicació de la present licitació no admetrà cap dret de penyora, càrrega, gravamen o dret real sobre ell ni sobre els drets de crèdit que d'ell derivin.

AA. VALIDESA DE LES OFERTES PRESENTADES

Les ofertes hauran de tenir una validesa de QUATRE MESOS, comptats a partir de la data d'obertura de les proposicions. Superat aquest termini els licitadors podran optar per mantenir o retirar llurs proposicions, amb total indemnitat per les parts, sense que es pugui demanar cap mena de compensació o indemnització. Les ofertes que no siguin retirades s'entendran vàlides i vinculants pel licitador a tots els efectes previstos en els Plecs que regeixen aquest procediment.

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER
A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE
SUPORT PER A LA OPERACIÓ TIC DEL
CONSORCI SANITARI DE L'ALT Penedès I
GARRAF**

Exp: CSAPG OB 2025/07

INDEX

1. INTRODUCCIÓ

- 1.1. Descripció de plataforma tecnològica**
- 1.2. Descripció de cartera de serveis**

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

- 2.1. SERVEI DE SERVICEDESK**
- 2.2. SERVEI CENTRE D'OPERACIONS (SOC)**
- 2.3. SERVEI SUPORT A L'ADMINISTRACIÓ DE SISTEMES**
- 2.4. SERVEI SUPORT A L'ADMINISTRACIÓ DE LES BASES DE DADES**
- 2.5. SERVEI CIBERSEGURETAT**

3. FUNCIONAMENT DEL SERVEI

- 3.1. SERVICEDESK**
 - 3.1.1. Cobertura horària**
 - 3.1.2. Cobertura per centre**
 - 3.1.3. Escalat i guàrdies**
- 3.2. CENTRE D'OPERACIONS (SOC)**
- 3.3. ADMINISTRACIÓ DE SISTEMES**
- 3.4. ADMINISTRACIÓ DE BASES DE DADES**
- 3.5. CIBERSEGURETAT**

4. EQUIP DE TREBALL

- 4.1. PERSONAL SERVICEDESK**
- 4.2. PERSONAL CENTRE D'OPERACIONS**
- 4.3. PERSONAL ADMINISTRACIÓ DE SISTEMES**
- 4.4. PERSONAL ADMINISTRACIÓ DE LES BASES DE DADES**
- 4.5. PERSONAL SERVEI CIBERSEGURETAT**
- 4.6. TELETREBALL**
- 4.7. HORARIS I COBERTURES CENTRES**
- 4.7. SUBSTITUCIONS**

5. GOVERN DEL SERVEI

- 5.1. Responsable del servei**
- 5.2. Coordinador tècnic**

6. SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI

- 6.1. INFORMES DE SEGUIMENT**

7. ACORDS DE NIVELL de SERVEI (ANS)

8. PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

9. VOLUMETRIES

1. INTRODUCCIÓ

El Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf es va formalitzar el passat 1 d'abril de 2019, Gestiona l'Hospital Comarcal de l'Alt Penedès, l'Hospital Residència Sant Camil i l'Hospital Sant Antoni Abat. Tecnològicament està dotat d'una infraestructura complexa i adequada a les característiques d'un hospital que ha de donar servei a les necessitats de la seva població de referència.

El CSAPG gestiona també el Centre de Rehabilitació i el CAPI Baix-a-Mar

Per aquest motiu, es planteja una licitació per la contractació d'un servei de suport a la operació TIC que doni resposta a l'entorn multi centre del CSAPG, que disposa dels següents centres de treball:

Centre/seu d'activitat	Direcció
Hospital Comarcal de l'Alt Penedès(HCAP) Seu Social	Carrer de l'Espirall , s/n 08720 Vilafranca del Penedès,
Hospital Residència Sant Camil (HRSC)	Ronda Sant Camil s/n 08810 Sant Pere de Ribes
Hospital Sant Antoni Abat (HSAA)	C/Sant Josep21-23 08800 Vilanova i la Geltrú
Centre de Rehabilitació(CR)	Rambla Exposició 87 08800 Vilanova i la Geltrú
CAPI Baix-a-Mar(CAPI)	Plaça Boleranys, 5 Vilanova i la Geltrú 08800

Més informació sobre la seva ubicació, activitat i serveis a l'adreça:
<https://www.csapg.cat/>

El servei demanat també contempla l'actual situació d'heterogeneïtat dels sistemes d'informació del CSAPG, tant en infraestructures i comunicacions, com en l'àmbit dels propis serveis TIC que es donen als usuaris dels diferents centres.

Per posar en context la dimensió dels serveis objectes d'aquesta licitació, a continuació es fa una breu descripció de la situació actual del Departament de Sistemes d'Informació del CSAPG, que inclou:

- Descripció de plataforma tecnològica
- Descripció de cartera de serveis

1.1. Descripció de plataforma tecnològica

El CSAPG disposa de dos centres de dades principals, ubicats a HCAP i a HRSC, i 3 centres menors HSAA, CAPI y centre de rehabilitació interconnectats per línies de dades de fibra i radio enllaç.

Als dos centres de dades principals, el CSAPG disposa d'infraestructures de virtualització, per donar resposta a les necessitats de còmput i emmagatzematge dels seus centres.

Estacions de treball client:

- 1350 equips entre PC Sobretaula, portàtils, Thinclients, AIO, MiniPC's amb SO Windows 10 i Windows 11 distribuïts al 5 centres.

Impressores:

- HCAP: 75 impressores làser marca Kyocera, gestionades per xarxa.
- HRSC/HSAA/CR: 200 impressores làser marca RICOH, gestionades per xarxa.

Servidors:

- 16 servidors físics, dels quals 12 són Hosts amb Hypervisor de Vmware
- 290 servidors virtuals amb l'entorn VMware gestionats mitjançant Virtual Center
- Plataforma de workplace Citrix. Accés mitjançant portal d'aplicacions i VDI

Telefonia

- Els centres disposen de centrals analògiques, digitals e IP de les marques Siemens, NEC, Avaya.

WIFI

- 200 APs distribuïts pels centres de fabricants Ubiquiti i Aerohive.

1.2. Descripció de cartera de serveis

Les principals aplicacions de gestió existents són les següents:

- HCAP/HRSC/HSAA/CR: El sistema de gestió assistencial és SAVAC / MIRA de l'empresa Inetum. És l'aplicatiu que amb diferència és utilitzat més àmpliament pel personal. La base de dades és Oracle sota sistema operatiu Windows.
- D'altres sistemes històrics en ús per consulta son:
 - o GOWIN sistema de gestió assistencial. Es un sistema desenvolupat per l'empresa Valen Computer, actualment sense manteniment ni suport per part del fabricant.
 - o MARGALLÓ. Desenvolupat en entorn CACHE per gestió assistencial i d'explotació de la informació.
- Gestió de la imatge mèdica digital (PACS) amb el programari RAIM de l'empresa UDIAT (Parc Taulí), amb SQL Server. Integracions amb equipaments d'electromedicina
- Compres, comptabilitat i logística gestionats amb SAP ECC 6.0
- Nòmina, planilles, portal empleat i portal formació gestionats amb Denario
- Endobase d'Olympus per gestionar l'entorn d'Endoscòpies
- Programari d'Intranet i web pública desenvolupats per Antaviana
- Nefrolink per la gestió integral de Diàlisi
- PICIS per la gestió del bloc quirúrgic
- ePAT com a programari de triatge a urgències
- Missatgeria corporativa amb MDaemon
- Banc de Sang i Seguretat Transfusional. eDelphyn
- Xclinicportal (Sunset Technologies). Plataforma per compartir circuits i informació amb tercers (Atenció Primària, Departament/CatSalut, Laboratori,...)
- DataConnect (Costaisa) per comunicacions amb l'administració
- Sistema de Gestió de Cues i cartelleria Digital (Plexus)
- ESPOQ per gestió Tractaments Oncologia a Hospital de Dia Mèdic (ICO)
- Minerva com a entorn d'explotacions i Business Intelligence.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

El Departament de Sistemes d'Informació de CSAPG precisa contractar el servei de suport a la operació TIC.

Per tal de que la seva consecució es produeixi amb èxit, el Departament de Sistemes d'Informació posa de manifest la necessitat de disposar d'un suport de forma recurrent, de manera que doni cobertura a les necessitats actuals.

En concret, els serveis que es precisen en aquesta matèria i que haurà de prestar l'adjudicatari del contracte que es derivi del present procés de licitació, inclouen els serveis que a continuació es relacionen:

2.1.1. SERVEI DE SERVICEDESK

El **ServiceDesk** consisteix en el suport informàtic que serà l'encarregat de rebre les incidències o peticions d'abast informàtic, interpretar les seves necessitats, donar solucions amb la màxima celeritat possible i finalment, realitzar un seguiment de les resolucions practicades.

De manera més específica, a continuació es detalla la relació de tasques que com a mínim inclou el servei de **ServiceDesk** demanat, sent el següent llistat merament enunciatiu i no limitatiu:

- Recepció, registre i seguiment de les incidències, peticions i consultes dels usuaris, ja sigui telefònicament o mitjançant l'eina de ticketing de què disposa el CSAPG (GLPI).
- Escalat d'incidències a suport de nivell 2 de l'àrea adient dintre del propi equip de CSAPG o a proveïdors externs i el seu seguiment fins resolució o tancament en cas d'externs.
- Detecció proactiva de problemes recurrents i resolució o escalat de les mateixes.
- Resolució d'incidències i consultes referents a maquinari i/o programari estàndard
- Control i seguiment de les avaries de maquinari (pc's, impressores, telèfons analògics, digitals, IP ,...). Contacte amb els serveis tècnics de manteniment dels diferents equipaments.
- Control de la base de dades d'inventari d'equipaments informàtica del CSAPG (també en GLPI)

- Instal·lació, configuració, posada en marxa i suport de tot el maquinari i programari microinformàtic disponible en el CSAPG:
 - Instal·lació i configuració dels equips i aplicacions del punt de treball.
 - Reparació i/o substitució dels elements avariats.
 - Reinstal·lació dels sistemes operatius.
 - Gestió i configuració d'Impressores.
 - Resolució de problemes amb les aplicacions del punt de treball.
 - Millora i optimització dels procediments habituals.
 - Instal·lació de nous equipaments i trasllat d'ubicacions.
- Administració d'usuaris i gestió de contrasenyes.
- Resolució d' incidències de correu i connexió a Internet.
- Determinació d'accions preventives i evolutives.
- Documentació de l'inventari del punt de treball.
- Recepció de materials de proveïdors de maquinari i programari.
- Formació personalitzada en mecanismes i aplicacions a tots aquells usuaris que així ho requereixin.
- Gestió, seguiment, resolució i escalat d'incidències al Coordinador Tècnic per al seu suport.
- Atendre peticions i incidències que afectin els dispositius assignats als professionals i usuaris, inclosos els dispositius usats per a les comunicacions de veu com son: tecnologia DECT, terminals fixos, tecnologia IP, mòbils i tauletes, buscapersones, etc.
- Elaboració o millora de la documentació sobre els processos d'atenció i aplicacions que CSAPG sol·liciti.
- Autogestió de l'equip per adaptar els recursos a requeriments de CSAPG en quant a assignació de recursos a centres, cobertures horàries i dedicació per àrees.

2.1.2. SERVEI CENTRE D'OPERACIONS

El **Centre d'operacions** és un servei que funciona en horari 24x7 els 365 dies de l'any, i que vetlla per tal que el conjunt de la infraestructura TIC del CSAPG funcioni de manera adequada tots els dies de l'any, amb elements de monitorització contínua dels sistemes, i realitzant les tasques preventives i correctives que es determinin en funció dels procediments i documentació vigent del Departament de Sistemes d'Informació del CSAPG.

De manera més específica, i amb un caràcter merament enunciatiu però no limitatiu, a continuació es detalla la relació de tasques i responsabilitats que com a mínim corresponen al **Centre d'operacions**:

- Gestió i monitoratge dels sistemes de CSAPG, fent servir el sistema de monitorització de CSAPG (actualment NAGIOS), que monitora tota la infraestructura i les comunicacions. S'admetran propostes de millora.
- Gestió d'incidències/alertes seguint els procediments definits per CSAPG.
- Gestió de les alertes vinculades a la infraestructura no procedimentades (cpu, load memory, hdd, bbdd, motors d'integració...) realitzant l'escalat definit per part de CSAPG.
- Suport a la gestió de Citrix director per la gestió de sessions d'usuari.
- Tractament i resolució d'alertes/incidències detectades, segons procediments i capacitat. Es procedirà a escalat prèvia anàlisi e intent de resolució, facilitant totes les dades de l'anàlisi a nivell superior d'escalat.
- Creació de documentació associada a resolució d'incidències per nivell. Els documents es crearan al gestor documental de CSAPG.
- Seguiment d'incidències/alertes registrades al sistema de ticketing de CSAPG.
- Gestió i seguiment d'incidències amb tercers fins la seva resolució.
- Escalat d'incidències als mantenidors, segons procediment establert i seguiment de la seva resolució.
- Escalat d'incidències a un segon nivell de CSAPG segons procediment.

2.1.3. SERVEI SUPORT A L'ADMINISTRACIÓ DE SISTEMES

El **Servei de suport a l'administració de sistemes** consisteix en el suport informàtic que serà l'encarregat de rebre les peticions de suport dels administradors de sistemes de CSAPG quan necessitin un suport pel volum de treball del departament de sistemes necessitin suport en la realització de tasques d'administració.

De manera més específica, a continuació es detalla la relació de tasques que com a mínim inclou el servei de **suport a l'administració de sistemes** demanat, sent el següent llistat merament enunciatiu i no limitatiu:

- Seguiment i actualitzacions i noves instal·lacions de Sistemes Operatius Windows, Linux i VMWare ESX (desplegament VmWare tools)
- Gestió de Active Directory i Microsoft: Usuaris i grups, OUs, equips, DNS, polítiques, DHCP, certificats
- Suport a la gestió de Citrix director per la gestió de sessions d'usuari.
- Suport per tasques de gestió de servidor de correu Mdaemon.
- Gestió de la Telefonia IP a nivell d'equips clients i Centraletes enumerades anteriorment.
- Suport en el manteniment i actualització de la plataforma de ticketing GLPI.
- Supervisió de logs de servidors e implementació accions correctores.
- Suport al manteniment i actualització de electrònica de xarxa.

2.1.4. SERVEI SUPORT A L'ADMINISTRACIÓ DE LES BASES DE DADES

El **Servei de suport a l'administració de les bases de dades** consisteix en el suport informàtic, de cobertura 24x7x365, que serà l'encarregat de rebre les peticions de suport dels administradors de sistemes de CSAPG quan necessitin un suport especialista o donat el gran volum de treball del departament de sistemes necessitin suport en la realització de tasques d'administració de bases de dades (SQLServer, Oracle, MySQL)
Disposem de: 2 Oracle, 10 Microsoft SQLServer i 5 MySQL.

De manera més específica, a continuació es detalla la relació de tasques que com a mínim inclou el servei de **suport a l'administració de bases de dades**, sent el següent llistat merament enunciatiu i no limitatiu:

- Monitorització i gestió de bases de dades
- Detecció de problemes i proposta de millores
- Elaboració i gestió de plans de manteniment

- Errors en les bases de dades (ORA-xxxx, bloqueigs, caigudes inesperades)
- Detecció de problemes de rendiment (consultes lentes, alta latència, bloqueig de sessions).
- Caigudes de serveis Oracle
- Problemes amb backups i recuperació (RMAN).
- Errors en migracions o upgrades.
- Ús anormal de CPU, memòria o disc en servidors
- Creixement inusual de tablespaces
- Problemes en processos automàtics (jobs de DBMS_SCHEDULER, crons, etc.).
- Aplicació d'actualitzacions de seguretat.
- Revisió i ajust de paràmetres de rendiment en l'init.ora/spfile.
- Optimització de consultes SQL i tuning d' índexs.
- Reorganització de taules i reconstrucció d' índexs.
- Creació i administració d' usuaris a la base de dades.
- Gestió de rols i privilegis (seguretat i auditoria).
- Solució de problemes d' autenticació amb SSO, LDAP o altres mètodes.
- Suport en caiguda de servidors
- Execució de plans de contingència
- Errors en connexions amb altres aplicacions
- Revisió de logs i traces

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar coneixements de nivell alt en gestió i operació de base de dades Oracle, Microsoft SQL, MySQL en entorns Windows i Linux, per garantir que podrà dur a terme aquest servei. Es sol·licitaran les certificacions dels tècnics.

2.1.5. SERVEI CIBERSEGURETAT

El **Servei de suport a la Ciberseguretat** consisteix en el suport informàtic que serà l'encarregat de rebre les peticions de suport dels administradors de sistemes i CISO de CSAPG quan necessitin un suport especialista o donat el gran volum de treball es necessitin suport en la realització de tasques d'administració.

- Seguretat. Desplegament d'antivirus, EDR, mesures de seguretat
- Implementació MFA.
- Suport a realització de tasques per compliment de RGPD i normatives
- Gestió de logs de antivirus i Firewall

3. FUNCIONAMENT DEL SERVEI

3.1. L'equip de **SERVICEDESK** és l'encarregat de realitzar les tasques relacionades amb el suport a l'usuari final, definició del SPOC (Single Point of Contact), encarregat de canalitzar totes les peticions/incidències/trucades de tots els centres de CSAPG.

Els serveis es realitzaran a l'entorn tecnològic associat a la plataforma d'ús diari dels usuaris de CSAPG, compost per estacions de treball amb entorn Windows i ThinOS, diferents paquets d'ofimàtica (MS Office, LibreOffice, Office 365), Antivirus, accés a internet, sistema de correu electrònic, aplicacions generalitzades d'ús diari, com la recepta electrònica, aplicacions corporatives, el portal de l'empleat, l'aplicació de farmàcia o dietes, entre d'altres ja definides anteriorment.

L'àmbit d'actuació del servei de suport informàtic bàsic, es realitzarà a qualsevol dels centres de treball del CSAPG.

Els membres de l'equip de Servicedesk hauran de disposar de mitjans propis de transport o proporcionats per l'empresa contractista per la mobilitat entre centres si fos necessari per les necessitats del servei.

El servei de suport de **Servicedesk** s'oferirà des de les oficines de CSAPG amb la finalitat de donar un suport sense interrupcions, suport "in situ".

El servei de **Servicedesk** és el primer nivell d'entrada d'incidències i resolució

Es disposa d'aquest mètodes de comunicació per tots el centres:

- Telèfon únic per tots els centres
- Correu únic (exemple: cau@csapg.cat)
- Formulari web (Eina ticketing).
- Solució de enregistrament de peticions i incidències únic per tota la organització que l'adjudicatari haurà d'utilitzar obligatòriament.
- Eina de comunicació corporativa (Medxat)

Serà obligatori l'ús de les eines corporatives de comunicació per la comunicació amb l'equip de CSAPG.

3.1.1. Cobertura horària

L'equip de SERVICEDESK d'atenció i suport informàtic, donarà suport a les seus del CSAPG en horari:

- Servicedesk in-situ de 8h a 16:30h els dies laborables de dilluns a divendres.

- Servicedesk remot d'atenció a l'usuari amb personal dedicat exclusivament a CSAPG en remot de 16:30h a 19h de dilluns a divendres.
- Servei centre d'operacions remot amb cobertura de 19h a 8h de dilluns a divendres, i de 0h a 24h els caps de setmana i festius.
- Servei de suport a Administració de sistemes amb cobertura 8x5, amb possibilitat de realitzar intervencions pactades fora d'horari.
- Servei de suport a Administració de bases de dades amb cobertura 24x7, amb possibilitat de realitzar intervencions pactades fora d'horari.
- Servei de suport a Ciberseguretat amb cobertura 8x5

3.1.2. Cobertura per centre

- 3 tècnics a Hospital Residencia Sant Camil (Sant Pere de Ribes)
- 2 tècnics a Hospital Comarcal de l'alt Penedès-Garraf (Vilafranca)
- 1 tècnic compartit entre Hospital Sant Antoni Abat (3,5 dies/setmana) , Centre de primària CAPI (1 dies/setmana) i Centre de rehabilitació (Vilanova) (0,5 dies/setmana).

La dedicació per centre es podrà modificar en funció de les necessitats de CSAPG.

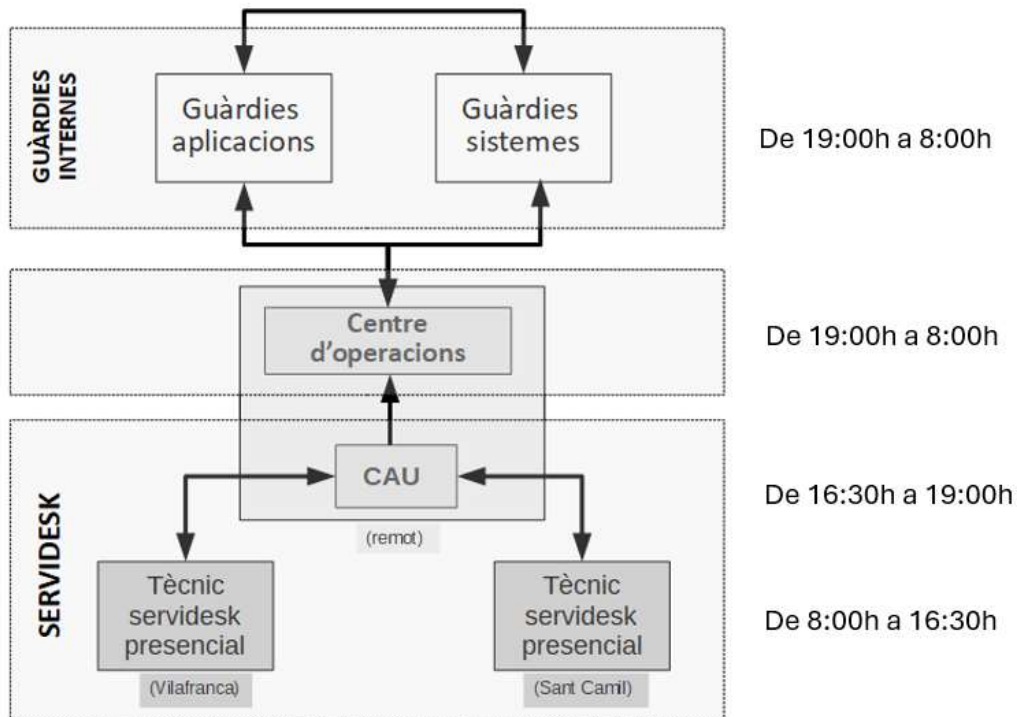
Els tècnics no tindran un centre assignat, s'establirà un calendari de rotació pels centres amb una periodicitat de rotació no superior a una setmana al mes.

3.1.3 Escalat i guàrdies

Les trucades o sol·licituds que no es puguin resoldre per l'equip de Servicedesk, d'atenció a l'usuari in-situ o remot, en horari de 16:30h a 8:00 es derivaran a l'equip de CSAPG de guardia, en cas de que sigui necessària una intervenció per complexitat o presencial. En aquest cas, s'aplicaran els circuits d'escalat previstos en funció de la tipologia d'incidència/petició i la documentació interna del servei relativa als procediments d'operació documentats pel CSAPG.

Servicedesk in-situ i remot servei escalarà les incidències (no peticions) no resoltes urgents amb el servei de guàrdies de CSAPG de nivell avançat que proporcionarà el personal intern del Departament de Sistemes d'Informació.

Diagrama orientatiu de funcionament:



3.2. El **CENTRE D'OPERACIONS** és el primer nivell d'entrada d'incidències i resolució a l'àmbit de infraestructures i suport en horari de 19 a 8h en laborables i 24h en festius. Donarà suport remot de manera ininterrompuda.

Les trucades, sol·licituds o alertes que no pugui assumir aquest Centre d'operacions es derivaran a l'equip CSAPG o proveïdor corresponent. En aquest cas, s'aplicaran els circuits d'escalat previstos en funció de la tipologia d'incidència/petició i la documentació interna del servei relativa als procediments d'operació documentats pel CSAPG.

L'empresa adjudicatària disposarà del personal necessari per assegurar la correcta prestació del servei durant tota la vigència del contracte, essent responsable de mantenir les condicions mínimes requerides del servei i, per tant, havent de cobrir el servei en aquells períodes de vacances, drets i/o permisos que puguin correspondre al personal adscrit al present contracte.

Serà obligatori l'ús de l'eina corporativa de comunicació Medxat per la comunicació amb l'equip de CSAPG.

3.3. L'equip de **ADMINISTRACIÓ DE SISTEMES**

Serà l'equip encarregat de donar servei descrit en punt 2.1.3..

Des de sistemes de CSAPG es notificaran les tasques o incidències mitjançant l'eina de ticketing del CSAPG a la que es donarà accés a l'adjudicatari. Es contempla l'ús de telèfon per les incidències molt urgents.

Es donarà suport remot en modalitat 8x5.

3.4. L'equip d'**ADMINISTRACIÓ DE BASES DE DADES**

Serà l'equip encarregat de donar servei descrit en punt 2.1.4..

Des de sistemes de CSAPG es notificaran les tasques o incidències mitjançant l'eina de ticketing del CSAPG a la que es donarà accés a l'adjudicatari. Es contempla l'ús de telèfon per les incidències molt urgents.

Es donarà suport remot de manera ininterrompuda, en modalitat 24x7x365.

3.5. L'equip de **CIBERSEGURETAT**

Serà l'equip encarregat de donar servei descrit en punt 2.1.5..

Des de seguretat o sistemes de CSAPG es notificaran les tasques o incidències mitjançant l'eina de ticketing del CSAPG a la que es donarà accés a l'adjudicatari. Es contempla l'ús de telèfon per les incidències molt urgents.

Es donarà suport remot a petició en horari 8x5.

4. EQUIP DE TREBALL

Tal i com s'ha especificat en l'apartat anterior de funcionament del servei, s'ha estimat un mínim de:

- Un Service Manager amb dedicació estimada de 50 hores anuals
- 6 tècnics amb dedicació exclusiva in-situ als centres de CSAPG pel servei de Servicedesk. Un d'ells assumirà rol de coordinador tècnic del servei.
- 2 tècnics que podran ser compartits amb altres clients e integrats al Centre d'operacions, que treballaran sempre de forma remota per donar cobertura a horari de 17 a 19h.

- Personal expert en sistemes pel servei d'Administració de Sistemes amb dedicació estimada de 100 hores anuals
- Personal expert en gestió de bases de dades pel servei d'Administració de bases de dades amb dedicació estimada de 50 hores anuals
- Personal expert en ciberseguretat pel servei de Ciberseguretat amb dedicació estimada de 80 hores anuals

Els tècnics assignats als serveis descrits al present plec de prescripcions tècniques, compliran amb els següents requisits mínims:

4.1. PERSONAL SERVICEDESK

- Formació mínima en Cicle Formatiu de Grau Superior en Sistemes Microinformàtics i Xarxes
- 3 anys d'experiència acreditable en entorns de Servicedesk i suport a l'usuari.
- 3 anys mínim d'experiència acreditable en entorns hospitalaris.
- Coneixements demostrable a nivell professional en instal·lacions i manteniments d'equips informàtics.
- Habilitat en la recepció, gestió i resolució d'incidències.
- Coneixement professional de directoris LDAP, AD.
- Coneixements a nivell professional d'eines de control remot (VNC i Teamviewer, entre d'altres).
- Coneixements a nivell professional dels sistemes operatius Windows 10, Windows 11 i Windows Server 2012, 2016, 2019.
- Coneixements a nivell professional de Microsoft Office 2003 a 2019.
- Coneixements a nivell professional de xarxes LAN / WAN.
- Coneixements a nivell professional de DC, DNS, DHCP.
- Valorable experiència acreditable en SAVAC / MiraCAT
- Valorable formació en ciberseguretat
- Pro activitat i orientació a la millora continua.

4.2. PERSONAL CENTRE D'OPERACIONS

- Formació mínima en Cicle Formatiu de Grau Superior en Sistemes Microinformàtics i Xarxes
- 5 anys d'experiència acreditable en entorns de monitorització i suport.
- Habilitat en la recepció, gestió i resolució d'incidències.
- Coneixement professional de directoris LDAP, AD.
- Coneixements a nivell professional d'eines de control remot
- Coneixements a nivell professional dels sistemes operatius Windows 10, Windows 11 i Windows Server 2012, 2016, 2019, Linux
- Coneixements a nivell professional de Microsoft Office 2003 a 2019.

- Coneixements bàsics a nivell professional de xarxes LAN / WAN.
- Coneixements a nivell professional de DC, DNS, DHCP.
- Coneixements d'electrònica de xarxa i protocol IP.
- Coneixements de Firewalls i routers.
- Formació personalitzada en mecanismes i aplicacions a tots aquells usuaris que així ho requereixin.
- Pro activitat i orientació a la millora continua.

4.3. PERSONAL ADMINISTRACIÓ DE SISTEMES

- Formació mínima en Cicle Formatiu de Grau Superior en Sistemes Microinformàtics i Xarxes
- 5 anys d'experiència acreditable en entorns de monitorització i suport.
- Habilitat en la recepció, gestió i resolució d' incidències.
- Coneixement professional de directoris LDAP, AD.
- Coneixements a nivell professional d'eines de control remot
- Coneixements a nivell professional dels sistemes operatius Windows 10, Windows 11 i Windows Server 2012, 2016, 2019, Linux
- Coneixements a nivell professional de Microsoft Office 2003 a 2019.
- Coneixements bàsics a nivell professional de xarxes LAN / WAN.
- Coneixements a nivell professional de DC, DNS, DHCP.
- Coneixements d'electrònica de xarxa i protocol IP.
- Coneixements de Firewalls i routers.
- Formació personalitzada en mecanismes i aplicacions a tots aquells usuaris que així ho requereixin.
- Pro activitat i orientació a la millora continua.

4.4. PERSONAL ADMINISTRACIÓ DE BASES DE DADES

- Formació mínima en Cicle Formatiu de Grau Superior en Sistemes Microinformàtics i Xarxes
- Coneixements a nivell professional dels sistemes operatius Windows Server 2012, 2016, 2019, Linux
- Certificacions en Oracle DBA i Microsoft SQL
- Mes de 5 anys d'experiència acreditable en bases de dades Microsoft SQL, Oracle , MySQL.
- Mes de 5 anys d'experiència treballant amb SQL y PL/SQL
- Experiència en monitorització de rendiment de BBDD, detecció i resolució de problemes
- Coneixement d'eines de monitorització i anàlisis. Experiència en l'ús de eines com Oracle Enterprise Manager, SQL Server Profiler i d'altres eines de monitorització

- Optimització de consultes: Habilitat per analitzar i optimitzar consultes SQL per millorar el rendiment
- Gestió d' índexs: Experiència en la creació i gestió d' índexs per millorar l' eficiència de les consultes
- Monitoratge i ajust de paràmetres: Capacitat per ajustar paràmetres de configuració del sistema i de la base de dades per optimitzar el rendiment
- Pro activitat i orientació a la millora continua.

4.5. PERSONAL CIBERSEGURETAT

- Formació en ciberseguretat i experiència superior a 3 anys
- Experiència en gestió de Firewalls , EDR i endpoints superior a 3 anys
- Pro activitat i orientació a la millora continua.

4.6. TELETREBALL

En cas de SERVICEDESK in-situ, no es contempla la opció de teletreball, en cas de situació excepcional l'empresa l'adjudicatària sol·licitarà aprovació a CSAPG.

4.7. SUBSTITUCIONS

Durant tot l'any, el servei haurà d'estar cobert, per tant es contempla la substitució del tècnics titulars presencials in-situ que realitzaran la jornada durant els períodes de vacances, baixes mèdiques, permisos, períodes de formació, a petició de l'empresa adjudicatària o qualsevol circumstància extraordinària i prèvia autorització de CSAPG.

Per aquest motiu, el suport tècnic remot, serà format i solaparà algunes jornades per assegurar la formació de tots els integrants dels equips, ja sigui un perfil titular 'in situ' o 'remot'.

A més a més, es contempla un solapament formatiu amb els tècnics durant la execució del servei amb accés a la documentació escrita del servei, entorns i equipaments, entre d'altres, coneixement i formació en les Eines de ticketing i de gestió del servei, i comunicació telefònica permanent entre els tècnics i/o Coordinador Tècnic.

Entre la documentació del servei, es crearà un document funcional i operatiu de tasques diàries a realitzar durant el període de substitució.

L'empresa adjudicatària disposarà de personal treballant que podrà encarregar-se de la substitució, en cas de ser necessària, sense cost addicional i vetllarà per la correcta prestació del servei.

5. GOVERN DEL SERVEI

Com a mínim es requereix la participació en el servei dels següents perfils amb el requeriments mínims de:

- 3 anys d'experiència acreditable en la gestió de serveis de suport informàtic o Servicedesk.
- Pro activitat i orientació a la millora continua.

5.1. Service manager

S'estima la seva dedicació en 50 hores anuals

Les principals responsabilitats seran:

- Vetllarà pel correcte funcionament del servei.
- Haurà de participar en les reunions de seguiment tàctic i estratègics, on presentarà informes de seguiment.
- Haurà de participar en identificar, proposar i negociar els canvis necessaris per a la prestació del servei.
- Es fa responsable de la coordinació operativa que resulti necessària.
- Assegurar que el contractista compleix les seves obligacions contractuals.
- Assegurar el compliment dels nivells de servei pactats.
- Assegurar la disponibilitat i el seguiment dels procediments de seguiment de resultats i gestió del contracte.
- Escalar assumptes a la direcció de l'empresa adjudicatària del contracte quan sigui necessari.
- Donar suport al CSAPG a l'especificació de qualsevol requeriment de servei addicional i a canvis d'abast.
- Realitzar la coordinació efectiva amb l'interlocutor estratègic i tàctic del CSAPG.
- Gestionar la prestació del servei per complir els objectius i nivells de servei acordats i establerts en el SLAs.
- Actuar com a referent del contractista per facilitar la comunicació amb les diferents àrees involucrades en la prestació del servei.
- Assegurar la gestió eficient dels processos contractats, assegurant que es segueixen els procediments d'escalat acordats.
- Realització de canvis en la prestació de serveis. Gestionar ampliacions o revisions en el serveis, dins de l'abast del contracte.
- Informar del servei proporcionat en base a mesures i estadístiques exactes i actualitzades. Veure detall a apartat 6.1
- Establir i assegurar el compliment dels nivells de qualitat acordats i mantenir una actitud proactiva per tal de suggerir iniciatives que incideixin en la millora continuada del servei.
- Establir un procediment de revisió regular del servei que assegurí que tots els assumptes del servei es tracten de forma eficient i amb el temps requerit.
- Participar en convocatòries urgents que es realitzin per afrontar situacions puntuals de crisi.
- El CSAPG podrà requerir en qualsevol moment la presència dels responsable del servei sense que això suposi cap despesa addicional.

5.2. Coordinador tècnic.

Les principals responsabilitats seran:

- Gestió de l'equip tècnic de Servicedesk, vetllant per correcte funcionament del servei.
- Distribució i prioritització de tasques dels tècnics de SERVICEDESK d'acord amb les directives de CSAPG.
- Interlocució amb responsables de Sistemes de CSAPG.
- Suport de segon nivell en aquelles tasques on es requereixi un suport especialitzat.
- Consulta, anàlisi, resolució i plantejaments tècnics o d'informació de tecnologies usades i suportades pel CSAPG en l'àmbit d'aquest servei.
- Determinació i execució d'accions preventives i evolutives.
- Formació i suport a l'equip tècnic en la formació dels aplicatius i programes utilitzats pel CSAPG.

6. COORDINACIÓ, SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI

El model de seguiment del servei inclourà 2 nivells diferents de coordinació.

- Reunions mensuals, amb Service Manager, amb enfoc tàctic i estratègic, amb els objectius:
 - Revisió dels resultats en relació als nivells de servei acordats i dels objectius de qualitat establerts.
 - Es presentaran els resultats del servei, segons s'especifica en els diferents processos descrits en aquets plec.
 - El contractista haurà d'explicar les causes per les que s'ha produït incompliments de SLA i fer propostes per aconseguir que no es repeteixin.
 - Valoració continuada d'objectius del servei i millores de qualitat.
 - Valoració continuada de funcions i responsabilitats, àrees de responsabilitat, objectius del servei i millores de qualitat i abast de la relació contractual.
 - Es presentarà avaluació de l'estat del servei, punts a destacar, problemàtiques específiques, i propostes de modificació que es considerin adequades.
 - Revisió de:
 - Sol·licituds acumulades.
 - Sol·licituds demorades.
 - Sol·licituds amb més intervencions.
 - Sol·licituds fora del termini del SLA.
 - Problemes puntuals.
 - Queixes pendent de resoldre.
 - El CSAPG podrà sol·licitar que es registri o s'estudii informació addicional que esdevingui rellevant per la gestió del servei.
 - Resolució de desviacions sobre els rendiments acceptables.

- Acord i manteniment de procediments d'escalat apropiats.
 - Acord i revisió de la conformitat del requeriments de protecció, confidencialitat i seguretat.
 - Es recolliran i es farà seguiment dels acords.
 - L'adjudicatari realitzarà actes de les reunions de seguiment.
 - Anualment es revisarà també el reporting de dades amb acumulació anual.
- Reunions setmanals de coordinació operativa continuada:
 - Amb els responsables del control del servei del CSAPG i el Coordinador tècnic.
 - Revisió setmanal de:
 - Sol·licituds acumulades.
 - Sol·licituds demorades.
 - Sol·licituds amb més intervencions.
 - Sol·licituds fora del termini del SLA.
 - Temps mitjà de resolució.
 - Problemes puntuals i problemes recurrents.
 - Queixes pendent de resoldre.
 - Gestió de l'equip

6.1. INFORMES DE SEGUIMENT

El Service manager elaborarà i entregará informes mensuals i resum anual del funcionament del servei que contindrà com a mínim les següents dades en forma gràfic:

- Total de sol·licituds e incidències obertes, % incidències resoltes (darrers 6 mesos)
- Total incidències assignades a CAU i Nivell 2 amb % resolució per grup
- Total sol·licituds assignades a CAU i Nivell 2 amb % resolució per grup
- Incidències obertes mes en curs / resoltes de mes en curs / resoltes de mesos anteriors
- Sol·licituds obertes mes en curs / resoltes de mes en curs / resoltes de mesos anteriors
- Incidències obertes per centre
- Sol·licituds obertes per centre
- Temps de resposta Servidesk
- Temps de resposta en escalat a altre grup/nivell de CSAPG
- Temps de resolució Servidesk
- Temps de resolució altre grup/nivell de CSAPG
- Incidències obertes per canal (ticketing, telèfon, email, etc)
- Sol·licituds obertes per canal (ticketing, telèfon, email, etc)
- Incidències per franja horària de 8 a 16:30h
- Incidències per franges horàries de 16:30 a 19:00h i 19:00 a 8h. Numero i % de resolució, numero de derivacions i % a nivell2 CSAPG
- Incidències i sol·licituds pendents de resoldre, agrupat i detall per tècnic

- Detall de trucades per: No ateses, penjades usuari, contestades en horari normal 8 a 16:30 i 16:30 a 8h.

A requeriment de CSAP entregarà de forma mensual qualsevol altre informe o indicador que sigui requerit per avaluar el funcionament del servei.

El Service manager elaborarà i entregarà un informe anual amb mateix format que l'informe mensual i que contindrà el detall i evolutiu mensual dels darrers 12 mesos.

7. Acords de Nivell de Servei requerits (ANS) i penalitzacions

El Departament de Sistemes d'Informació del CSAPG es marca com a objectiu uns acords de nivell de servei (ANS) amb la seva organització, que són els que detallem a continuació i als que l'empresa adjudicatària haurà de contribuir a fer efectiu durant l'execució del servei.

Aquests acords de nivell de servei (ANS) defineixen uns valors objectius que s'avaluaran de forma mensual, i que podran suposar penalització econòmica en cas de detectar-se una tendència negativa en cadascun dels indicadors de qualitat definits.

7.1. Temps de resposta i resolució.

Definim el següents temps de resposta i resolució en funció de la criticitat / tipus d'incidència o petició.

Prioritat	Descripció	Temps màxim de resposta /escalat	Temps màxim per inici d'intervenció (*)
Crítica (P1)	Incidències que afecten a serveis essencials del hospital, impeding l'atenció mèdica o l'operativitat del sistema crític.	15 minuts	30 minuts
Alta (P2)	Problemes greus que afecten a múltiples usuaris o sistemes clau, però que no detenen completament l'activitat.	30 minuts	1 hores
Mitja (P3)	Incidències que impacten en el treball d'un usuari o una àrea, però amb solucions alternatives disponibles.	1 hora	2 hores
Baixa (P4)	Consultes, sol·licituds de suport i problemes menors sense impacte crític.	4 hores	24 hores

(*) Nomes aplica quan sigui responsabilitat dels serveis donats per l'empresa adjudicatària.

7.2. Penalitzacions

Es defineixen les següents penalitzacions per incompliment dels temps de resposta/escalat e inici intervenció pels serveis de Servicedesk i Manteniment de bases de dades.

7.2.1. Percentatge de reducció en el pagament mensual:

Increment de Temps	Penalització aplicada per Temps de resposta / escalat	Penalització aplicada per Temps d'inici intervenció
0% - 10%	Advertència formal	Advertència formal
11% - 25%	Reducció del 5% al pagament mensual	Reducció del 5% al pagament mensual
26% - 50%	Reducció del 10% al pagament mensual	Reducció del 10% al pagament mensual
51% - 75%	Reducció del 15% al pagament mensual	Reducció del 20% al pagament mensual
Mes del 75%	Reducció del 20% al pagament mensual i revisió del contracte	Reducció del 20% al pagament mensual i revisió del contracte

7.2.2. Penalitzacions per incompliment reiterat:

- Més de tres incompliments consecutius: Aplicació d'una reducció addicional al pagament del 5% o sol·licitud d'un pla de millora obligatori per part del proveïdor.
- Més de sis incompliments en un any: Possibilitat de rescissió anticipada del contracte sense penalització per al client.

7.2.3. Bonificacions o compensacions addicionals:

- Les penalitzacions es podran aplicar sobre import del pagament mensual o mitjançant compensació amb saldo de bossa d'hores pel mateix import a favor de CSAPG, per consumir a qualsevol dels serveis contractes per bossa d'hores.
- Si el proveïdor falla sistemàticament, es poden exigir hores de suport addicionals sense cost o un equip de resposta in situ temporal fins restablir els temps de resposta pactats.

8. PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

Tres mesos abans de la finalització de la prestació del servei objecte del contracte, es lliurarà la següent documentació:

- Definició del marc temporal i recursos necessaris per a la transferència de coneixement i la transferència tecnològica, per a cada un dels serveis.
- Planificació del mètode previst de les transferències de coneixement i tecnològica.

- Llistat de requeriments a complir pel nou adjudicatari per dur a terme les transferències.
- Preparació d'un pla de lliurament sobre:
 - Coneixement: Determinar el nombre de sessions de traspàs i la seva tipologia.
 - Documentació: Determinar la documentació tècnica que és lliurarà, els terminis de lliurament i, en cas que sigui necessari, la planificació i tipologia de les sessions d'explicació de la documentació.
 - Infraestructura: Determinar les accions a emprendre en el traspàs de la infraestructura de maquinari i programari.
 - Servei: Determinar les condicions del pla de traspàs del servei, incloent-hi el pla de comunicació de canvi.

Es preveu una fase de transició d'un mes per fer la formació i el traspàs de la documentació. Durant aquest mes, la nova empresa que pugui resultar adjudicatària en finalitzar el present contracte haurà de posar personal en el mateix horari per fer la formació i aprendre la operativa diària.

L'adjudicatari del present contracte no es farà càrrec dels costos de solapament amb la nova empresa, doncs tots els costos del solapament de personal de la futura empresa adjudicatària per al traspàs de devolució del servei aniran a cost d'aquella, incloent si s'ha d'allargar el període de devolució del servei.

9. VOLUMETRIES

Per tal de dimensionar correctament els equips de treball, s'han determinat aquestes volumetries de referència de l'any 2024 que caldrà tenir en compte durant pel correcte dimensionament del servei:

Servicedesk: (8 a 16:30h)

- HRSC - Garraf: 8000 tickets anuals (incidències + sol·licituds)
- HRSC - Vilafranca: 8000 tickets anuals (incidències + sol·licituds)

Servicedesk remot (16:30 a 19h)

- HRSC - Garraf: 350 tickets anuals
- HRSC - Vilafranca: 350 tickets anuals

Servei NOC: (19h a 8h i 24x7 festius)

- HRSC - Garraf: 1000 tickets anuals
- HCAP - Vilafranca: 1000 tickets anuals