

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER AL CONTRACTE DE SERVEI D'ASSISTÈNCIA TELEFÒNICA 24H (CALL CENTER)

ÍNDEX

1. ANTECEDENTS	3
2. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2.1. OBJECTE.....	3
2.2. CODIS LICITACIÓ.....	4
2.3. NORMATIVA APLICABLE	4
2.4. DOCUMENTACIÓ.....	5
3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS.....	5
3.1. GESTIÓ D'INCIDÈNCIES TÈCNIQUES.....	5
3.2. CONNEXIÓ AMB CRM I TICKETING.....	6
3.3. CONNEXIÓ AMB SCADA.....	6
3.4. CONNEXIÓ AMB SOFTWARE MEYPAR	6
3.5. ELABORACIÓ D'INFORMES	7
3.6. GRAVACIÓ DE TRUCADES.....	7
3.7. ENQUESTES DE SATISFACCIÓ.....	7
4. PRESTACIONS MÍNIMES DEL CONTRACTE.....	8
4.1. HORARIS	8
4.2. RECURSOS HUMANS A DESTINAR AL SERVEI	8
4.3. RECURSOS I MITJANS	9
4.4. NIVELLS DE QUALITAT.....	10
4.5. IDIOMA.....	11
4.6. PLA DE FORMACIÓ.....	11
4.7. CONTINUÏTAT DEL NEGOCI	11
5. SEGUIMENT DELS TREBALLS	12
5.1. REUNIONS DE SEGUIMENT	12
5.2. INFORMES.....	12
5.3. AUDITORIES	13
5.4. ESCOLTES TELEFÒNIQUES	13
5.5. PROCEDIMENTS OPERATIUS.....	13
6. INCIDÈNCIES DE L'OPERADOR	14
7. OBLIGACIONS I RESPONSABILITATS GENERALS DEL CONTRACTISTA.....	14
7.1. RESPECTE A LES DISPOSICIONS	14
7.2. DIRECCIÓ DEL CONTRACTE	14

7.3. DECLARACIÓ O CERTIFICACIÓ DE CONFORMITAT AMB L'ESQUEMA NACIONAL DE SEURETAT.....	14
8. TERMINIS DEL CONTRACTE.....	15
9. DISPOSICIONS ECONÒMIQUES.....	16
9.1. UNITATS DE SERVEI.....	16
9.2. PREUS UNITARIS.....	16
9.3. PREU DE LICITACIÓ	16

Àrea	Serveis urbans
Departaments	Aparcaments regulats i subministrament d'aigua
Expedient	LIC202402
	Contracte de servei d'assistència telefònica 24h (Call Center)
Destinació	Gerència
Assumpte	Plec de prescripcions tècniques

1. ANTECEDENTS

En data 15 de desembre de 2021 es formalitzà l'encàrrec de gestió del servei públic municipal d'estacionament regulat de vehicles a la societat mercantil local Serveis Urbans del Masnou Empresa Municipal SL, (en endavant SUMEM SL) en qualitat de mitjà propi de l'Ajuntament del Masnou mitjançant la signatura del corresponent conveni i d'acord amb les condicions que consten al plec de condicions reguladores i els seus annexos.

En data 1 de gener de 2022 la societat mercantil local Serveis Urbans del Masnou Empresa Municipal SL de capital íntegrament públic, participada al 100% per l'Ajuntament del Masnou, inicià les seves operacions en base a l'encàrrec de gestió de 15 de desembre de 2021 el qual inclou, entre d'altres, l'explotació íntegra de 4 aparcaments soterrats.

Complementàriament, el mes de febrer de 2024, l'Ajuntament del Masnou aprovà l'expedient d'establiment pel canvi de la forma de gestió del servei públic municipal d'abastament d'aigua potable al municipi, motiu pel qual SUMEM assumirà i gestionarà l'abastament municipal d'aigua de la població a partir de l'1 de novembre de 2025.

En relació a tot l'anterior, i per continuar donant compliment als compromisos d'atenció al client, així com per respondre adequadament a les noves demandes derivades del creixement de l'empresa i amb la finalitat d'oferir un servei continuat les 24 hores dels 365 dies de l'any, resulta necessari subcontractar els serveis d'un call center.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

2.1. OBJECTE

El present plec té per objecte establir les prescripcions tècniques que regiran l'adjudicació del contracte del servei d'assistència telefònica 24h (call center).

Aquest encàrrec compren la totalitat dels treballs objecte del contracte d'acord amb les prescripcions que conté aquest plec, el plec de clàusules administratives, i la normativa i legislació vigents, per tal d'assolir els requisits necessaris per a la correcta prestació del servei.

2.2. CODIS LICITACIÓ

Els codis CPV de licitació de cada lot són els següents:

- | | | | |
|---|------------|--------|-----------------------------------|
| - | 79510000-2 | Servei | Resposta de trucades telefòniques |
| - | 79511000-9 | Servei | Serveis de telefonista |
| - | 79512000-6 | Servei | Centre d'atenció telefònica |

2.3. NORMATIVA APLICABLE

La normativa aplicable a l'objecte del contracte és la següent:

- Protecció de dades:
 - o Reglament (UE) núm. 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 (Reglament general de protecció de dades).
 - o Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
 - o Resta de normativa aplicable relacionada amb la protecció de dades.
- Telemàrqueting i trucades comercials:
 - o Llei 34/1988, d'11 de novembre, General de Publicitat.
 - o Llei 11/2022, de 28 de juny, General de telecomunicacions.
- Gravació de trucades:
 - o Llei 34/2002, de Serveis de la Societat de la Informació i de Comerç Electrònic.
- Accessibilitat i no discriminació
 - o Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.
- Qualitat del servei:
 - o Llei General per a la Defensa dels Consumidors i els Usuaris.

2.4. DOCUMENTACIÓ

La documentació que haurà de prendre com a base el licitador per desenvolupar els treballs objecte de contractació són:

- El Plec de clàusules administratives particulars (en endavant PCAP).
- El present Plec de prescripcions tècniques (en endavant PPT).
- La normativa vigent, tant obligatòria com recomanada, d'aplicació.

L'existència de qualsevol error, omissió o modificació posterior de la legislació no recollida en aquest plec no eximeix l'adjudicatari del compliment de les seves obligacions pel que fa al manteniment objecte de contractació. Tots els documents hauran de ser idonis i complets per al seu objectiu, abans de ser adoptats com a documents d'obligat compliment.

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

3.1. GESTIÓ D'INCIDÈNCIES TÈCNIQUES

Diferenciarem tres tipus diferents de trucades:

a) **Trucades entrants anotades amb presa de dades**

Consisteix en rebre, filtrar, registrar i comunicar, si escau, a la unitat operativa que el contractant indiqui, totes les trucades entrants de clients del servei de subministrament d'aigua potable municipal i de les instal·lacions dels aparcaments soterrats municipals.

Es comunicarà la incidència, mitjançant trucada emesa a l'operari de guardia de les instal·lacions d'aigua o dels aparcaments soterrats, designats per SUMEM SL, en els casos definits com a greus. **Es consideren casos greus les incidències que provoquin fuites importants i talls del subministrament en el cas de l'aigua. També es consideren casos greus les incidències que afectin a l'ús dels aparcaments que no hagin pogut ser resoltes fent ús del SCADA i conjunt de softwares de control** que SUMEM SL posarà a disposició de l'adjudicatari. Per a les incidències lleus, resta de casos, es registrarà la incidència al CRM i/o GMAO pròpi de SUMEM SL, qui facilitarà l'accés a aquest per tal que els operadors de l'empresa adjudicatària en puguin fer ús.

b) **Trucades entrants informada** (en casos de trucades massives)

Les trucades que es reben de forma massiva per averies concretes, es gestionaran amb el protocol establert de trucada informativa. El procediment a seguir en aquests casos és únicament el d'informar a l'usuari de l'existència de l'averia, la ubicació i comunicar que s'està treballant en reparar-la en el menor temps possible.

c) **Trucades sortints** a personal de SUMEM

Transferència de trucades a personal de SUMEM SL. S'emetran trucades sortints, en casos d'incidències greus relacionades amb la xarxa d'abastament d'aigua potable i/o amb els aparcaments soterrats municipals, per a la comunicació d'aquestes al tècnic o responsable de guàrdia.

3.2. CONNEXIÓ AMB CRM I TICKETING

El servei es connectarà a la plataforma de gestió de relacions amb els clients (CRM) i la eina de Ticketing o GMAO de SUMEM mitjançant una xarxa privada virtual (VPN), proporcionant una interfície segura i eficient per a la manipulació de les dades i gestió de les comunicacions. La connexió a internet serà a compte de l'adjudicatari. La connexió amb el CRM i l'eina de Ticketing o GMAO facilitarà el registre de les incidències qualificades com a lleus, que són totes les incidències no qualificades com a greus en l'apartat anterior.

3.3. CONNEXIÓ AMB SCADA

El servei es connectarà a la plataforma de supervisió, control i adquisició de dades (SCADA) implantat en els aparcaments soterrats gestionats per SUMEM SL, amb l'objectiu d'interactuar, en cas d'incidència, amb el circuit CCTV, i amb el control d'obertura i tancament de barreres i portes de pas de vehicles i de vianants.

Per a que l'empresa adjudicatària pugui connectar-se i fer ús del SCADA, SUMEM SL proporcionarà dues llicències d'un software d'escriptori en remot a instal·lar en dos ordinadors ubicats a les instal·lacions de l'adjudicatari.

3.4. CONNEXIÓ AMB SOFTWARE MEYPAR

El servei es connectarà a la plataforma de MEYPAR, proveïdor dels caixers automàtics i sistema de control d'accessos (barreres d'entrada i portes de vianants) dels aparcaments soterrats gestionats per SUMEM SL, amb l'objectiu d'interactuar amb aquests en cas d'incidència.

Com en l'apartat 3.3, mitjançant les esmentades llicències d'escriptori remot, es facilitarà a l'empresa adjudicatària que puguin connectar-se i fer ús del software de MEYPAR.

Alguns exemples d'interacció podrien ser els següents:

- Usuari truca reclamant que el caixer automàtic no li ha imprès el rebut. Mitjançant el software de MEYPAR, es genera un duplicat d'aquest. De la mateixa manera un usuari pot trucar reclamant que ha perdut el ticket d'accés

a l'aparcament i no pot pagar la seva estada, l'operador genera un duplicat d'aquest.

- Usuari truca ja que el caixer automàtic no li ha tornat correctament l'import del canvi. Mitjançant software de MEYPAR, es comprova el pagament efectuat pel client, i s'obre la incidència corresponent en el CRM.

3.5. ELABORACIÓ D'INFORMES

Servei de preparació d'informes de seguiment sobre la qualitat del servei, el trànsit de trucades i altres indicadors de rendiment.

A continuació es llisten, de forma no exhaustiva, el contingut dels diferents informes que SUMEM requerirà a l'empresa adjudicatària del contracte:

- Informe de distribució de trucades ateses i no ateses.
- Diagrama de distribució de les trucades ateses i no ateses, reproduint el número de trucades no ateses així com les ateses per un humà (el tems es comptabilitza des de la recepció de la trucada, fins que una persona l'até o s'abandona la trucada). Les franges de temps són: 0-10 segons, 11-20 segons, 20-30 segons, 30-40 segons, fins a més de 3 minuts.
- Número de trucades ateses.
- Número de trucades no ateses.
- Distribució de la duració de les trucades.
- Annex amb detall de totes les trucades, número de telèfon, duració de la trucada, temps de resposta, data i hora, tipus de trucada (informada, anotada, no atesa, sortida, entrant, etc.), tipologia del servei (abastament d'aigua o aparcaments).

3.6. GRAVACIÓ DE TRUCADES

El servei inclourà la gravació de totes les trucades, l'emmagatzematge d'aquestes durant un període mínim d'1 ANY i la transferència de les gravacions que SUMEM requereixi en el format establert per l'empresa adjudicatària.

3.7. ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

El sistema ha de permetre a SUMEM SL l'opció d'activar la funcionalitat de realitzar una enquesta de satisfacció un cop finalitzada la trucada amb l'operador. El resultat

d'aquestes enquestes han de ser accessibles mitjançant l'emissió d'informes a tal efecte.

4. PRESTACIONS MÍNIMES DEL CONTRACTE

Tots els mitjans i recursos esmentats en aquesta clàusula s'implantaràn prèviament a la data límit d'inici de prestació del servei, que segons s'estableix a la clàusula 4 del PCAP, serà d'un (1) mes a comptar des de l'endemà de formalització del contracte. En aquest termini també s'hauran de validar i consensuar els diferents processos d'atenció al client.

S'ha de tenir en compte que els recursos a destinar al servei s'hauran d'ampliar a mesura que s'ampliï l'estructura de l'empresa contractant, ja que està previst l'assumpció de noves funcions a partir del novembre de 2025 moment a partir del qual l'empresa assumirà el servei de subministrament d'aigua potable del municipi del Masnou.

Per tant, en relació a l'anterior paràgraf, s'hauran d'ampliar els mitjans i recursos humans i materials, la formació del personal, i tornar a validar i consensuar els diferents processos d'atenció al client prèviament a l'inici del servei de gestió de l'aigua potable del Masnou.

4.1. HORARIS

El servei es durà a terme 24 hores, 365 dies l'any.

4.2. RECURSOS HUMANS A DESTINAR AL SERVEI

Tot el personal que executi les prestacions dependrà única i exclusivament, a tots els efectes, de l'empresa o entitat adjudicatària.

El personal dependrà exclusivament de l'adjudicatari, en quan a drets i obligacions de la relació laboral contractual, essent responsabilitat de l'empresa adjudicatària el compliment de disposicions vigents en matèria laboral, Seguretat Social i Prevenció de Riscos laborals i d'altres que puguin ser d'aplicació. SUMEM S.L. es reserva el dret de demanar a l'adjudicatari la documentació acreditativa d'aquest compliment.

Les baixes per vacances, permisos o malaltia, seran cobertes per treballadors amb la mateixa qualificació, quedant la suplència inclosa en l'abast del contracte. En qualsevol cas, l'adjudicatari posarà a disposició del contracte el personal amb la qualificació i el grau de especialització necessari per portar a terme les feines indicades en aquest plec, sense que suposi un increment econòmic.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari el compliment de la normativa vigent en matèria laboral, de seguretat social, i d'altres que regulin aquest tipus de prestacions.

El personal requerit serà tal que permeti la recepció d'un número mínim de trucades simultànies amb un temps d'atenció de trucada segons s'estableix a l'apartat 4.4.

Al servei s'assignarà un/a coordinador/a del servei i un responsable de servei, les funcions dels quals, entre d'altres, seran:

- Coordinar i supervisar les tasques dels operadors unificant el nivell de resposta al client.
- Vetllar pel compliment dels nivells mínims exigibles en l'atenció al públic (bilingüisme, tracte agradable, llenguatge no sexista, i veu i to correctes).
- Implantar les instruccions emeses per SUMEM S.L. tant del contingut dels procediments com de la forma de registre en les corresponents eines informàtiques, realitzant les formacions i elaborant els materials que siguin necessaris per a la difusió entre els teleoperadors.
- Elaboració de propostes que puguin ajudar a la millora del servei i els procediments establerts.
- L'elaboració dels informes mensuals del servei.
- Assistència a reunions de coordinació amb SUMEM S.L. per al seguiment i millora continua del servei, així com altres que es requereixin per a vetllar per l'eficàcia del servei.
- Orientar, motivar i avaluar als agents teleoperadors per a que optimitzin les seves tasques d'atenció al client.
- Analitzar les qüestions operatives, organitzatives i errors que s'hagin pogut produir en la prestació del servei i realitzar propostes de millora.
- Totes aquelles tasques inherents al propi servei i que no han sigut anteriorment descrites (sense perjudici d'aquelles noves aportacions que puguin estar integrades dins del pla de treball ofert per l'adjudicatari).
- Gestionar els programes d'avaluació de l'exercici, formació continua i qualitat, obligant-se a periòdicament a facilitar informes de gestió, tot això sense perjudici de les comprovacions que des de SUMEM S.L. es puguin realitzar del servei.

4.3. RECURSOS I MITJANS

Per a l'adequada prestació dels serveis inherents al contracte es disposarà de la necessària estructura de recursos, locals i comunicacions, així com l'equipament necessari.

Es disposarà també dels recursos humans i tècnics que permetin la connectivitat, si escau mitjançant escriptori remot, amb els softwares de gestió esmentats a la clàusula 3 d'aquest PPTP.

4.4. NIVELLS DE QUALITAT

Es defineix temps d'espera com el temps que passa fins que un operador humà fa la recepció de la trucada.

Per al conjunt de trucades es defineix un temps d'espera mig inferior a 35 segons.

Les trucades han de ser ateses segons els temps d'espera següents:

- El 50% de les trucades hauran de tenir un temps d'espera inferior a 20 segons.
- El 20% de les trucades hauran de tenir un temps d'espera entre 21 i 60 segons.
- El 20% de les trucades hauran de tenir un temps d'espera entre 61 i 120 segons.
- El 8% de les trucades hauran de tenir un temps d'espera entre 121 i 240 segons.
- El 2% de les trucades podran superar els 240 segons.

En totes aquelles trucades l'estimació de les quals superi els 60 segons de temps d'espera, s'informarà al client, cada 20 segons, del temps d'espera estimat.

L'empresa adjudicatària establirà un protocol per prioritzar les trucades provinents dels intercomunicadors dels aparcaments subterranis per tal de garantir un temps d'espera reduït.

La resposta a la trucada, a banda de complir amb els temps establerts, haurà de ser resolutiva i cortès. Això vol dir que el tracte amb el client ha de ser amable en tot moment i la incidència resolta dintre de les capacitats i formació que si li exigeix a l'agent segons el Pla de Formació establert en la clàusula 4.6. Aquest aspecte es mesurarà de les següents maneres i podrà suposar les penalitzacions establertes en la clàusula 21 del PCAP davant qualsevol disconformitat detectada i acreditada degudament per SUMEM:

- Auditories del servei
- Queixes i reclamacions fonamentades del client
- Resultats de les enquestes de satisfacció
- Mostrejos aleatoris realitzats pel responsable del contracte

4.5. IDIOMA

S'estableix l'obligatorietat d'oferir un servei d'atenció al client en format bilingüe. Això implica que:

- Atenció en Català i Castellà. El servei serà capaç d'atendre als usuaris tant en català com en castellà.
- Personal capacitat. El personal encarregat de l'atenció telefònica ha de tenir un nivell de competència adequat en català, garantint així una comunicació fluida i eficient de l'idioma.
- Disponibilitat i qualitat. El servei en català ha d'estar disponible en els mateixos horaris i amb la mateixa qualitat que el servei en castellà, assegurant que tots els usuaris rebin un tracte igualitari.
- Formació continua. S'haurà d'implementar un programa de formació continua per al personal, enfocat en el manteniment i millora de les habilitats lingüístiques en català.

4.6. PLA DE FORMACIÓ

Per al desenvolupament del servei, el personal haurà d'estar format en l'estructura i en les activitats de SUMEM S.L., havent d'aportar aquesta, la informació necessària i corresponent, aprovar i supervisar, el programa de formació del personal, de tal manera que en el moment d'iniciar-se el servei el personal tingui capacitat suficient. **Per tant, s'haurà de formar al personal en el termini màxim d'un (1) mes per a la implantació del servei segons queda establert en la clàusula 4 del PCAP.**

L'empresa adjudicatària haurà de confeccionar un protocol d'actuació amb respostes parametritzades a preguntes i situacions estàndard d'acord amb les instruccions que marqui SUMEM, qui haurà de validar-les.

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar davant de SUMEM S.L. que els teleoperadors han rebut la formació exigida.

L'empresa adjudicatària es comprometrà a mantenir els coneixements i habilitats dels teleoperadors, que destinin a prestar el servei, mitjançant una **formació continuada** durant la vigència del contracte. L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar davant de SUMEM S.L. que els teleoperadors han rebut la formació exigida.

4.7. CONTINUÏTAT DEL NEGOCI

En casos de vaga general o del sector, el proveïdor haurà de garantir com a mínim els llocs de treball i personal necessaris per a la prestació del servei d'averies en el

subministrament d'aigua, per tractar-se d'un servei públic essencial, amb els nivells de servei i qualitat oferts.

El contractista haurà de garantir una disponibilitat mínima del servei de veu y dades que sustenta el servei de Call Center del 99,95% mensual. El temps de resolució davant una caiguda de comunicacions serà com a màxim de 4 hores.

Es realitzaran proves reals de continuïtat del servei de veu i dades en casos de talls programats de les comunicacions. Un cop al mes, en horari de mínim trànsit 1:00 am - 3:00 am es seguirà un protocol de proves.

Si el call center ofert no fos autònom en les seves infraestructures i depengués d'altres nodes, es garantiran línies de comunicacions de backup amb operadores diferents, tant de veu com de dades.

Es valorarà que el proveïdor disposi d'un sistema de gestió del risc, implantat i certificat, conforme a la *UNE-ISO 3100 Gestió del risc. Directrius*, per al servei d'emissió i recepció de trucades, en un Contact Center de la seva propietat, amb com a mínim 25 llocs dedicats al 100% a l'atenció de clients en el sector de les "utilities".

5. SEGUIMENT DELS TREBALLS

5.1. REUNIONS DE SEGUIMENT

Amb l'objectiu d'analitzar i millorar el desenvolupament del servei es realitzaran reunions de seguiment i millora amb caràcter trimestral, podent variar la freqüència en un futur acord entre les parts. S'elaborarà una acta amb la informació tractada i els acords establerts en cada reunió.

Per part del contractista assistirà, com a mínim, el Responsable del Servei i per part de SUMEM S.L. el responsable del contracte.

5.2. INFORMES

El contractista, mensualment, haurà d'elaborar un informe que haurà d'incloure, com a mínim:

- Introducció. Un resum general del mes, incloent el nombre total de trucades ateses i no ateses i una comparació amb el mes anterior.
- Quadre de comandament. Indicadors clau del mes, evolució dels indicadors al llarg dels anys i dades obligatòries de gestió.
- Indicadors dels errors del mes. Indicadors numèrics que mostren quants errors s'han detectat en les interaccions amb els usuaris. Inclou errors de resposta, de gestió de trucades, de tractament de dades, etc.

- Detall dels errors detectats. Detalls específics dels errors comesos, incloent la data, agent involucrat, tipologia de l'error (per exemple: resposta incorrecta, informació incompleta, temps d'espera excessiu, etc.) i observacions addicionals.
- Detall dels errors detectats en les nostres oficines. L'empresa adjudicatària farà un seguiment dels errors detectats des de la pròpia oficina, amb indicadors i observacions corresponents. L'objectiu és que es puguin prendre accions correctores i preventives per millorar la qualitat del servei.
- Índex acumulats de l'any en curs. Incidents registrats en l'any en curs.
- Accions correctores i evidències. Evidències i mesures preses per a corregir els errors del mes.
- **El conjunt d'informes amb el contingut determinat a l'apartat 3.5 ELABORACIÓ D'INFORMES d'aquest PPTP.**

Cada secció de l'informe ha de ser detallat i proporcionar una visió clara de la qualitat del servei. Els errors detectats i les accions correctives implementades.

5.3. AUDITORIES

El contractista accepta sotmetre's a les auditories del servei, visites a instal·lacions, que es deriven del seguiment i renovació dels diferents certificats de gestió de l'empresa contractant. L'empresa contractant haurà de comunicar la data i l'horari de realització amb 15 dies d'antelació.

El contractista haurà de gravar totes les trucades rebudes i es compromet a tenir-les a disposició del contractant durant com a mínim 1 ANY.

5.4. ESCOLTES TELEFÒNIQUES

S'habilitarà la infraestructura necessària per a que l'empresa contractant pugui realitzar escoltes telefòniques en temps real de les trucades mantingudes per part de l'empresa adjudicatària amb els clients.

5.5. PROCEDIMENTS OPERATIUS

La prestació de serveis es realitzarà segons les especificacions que constin en els procediments operatius descrits en el sistema de gestió de qualitat de l'empresa contractant, motiu pel qual, l'empresa contractant, garantirà l'accés, com a mínim als responsables del servei, als sistemes on resideixin els procediments esmentats.

La comunicació de les modificacions dels procediments operatius es canalitzarà a través dels responsables del servei de l'empresa contractant i del contractista, pels canals i en els termes que s'estableixin contractualment.

6. INCIDÈNCIES DE L'OPERADOR

En cas de produir-se una incidència en la prestació del servei per part de l'operador:

- Aquest haurà de traslladar-la a l'empresa contractant en un termini màxim d'1 hora.
- Mentre la incidència no estigui solucionada, el proveïdor haurà de reportar a l'empresa contractant cada 2 hores sobre l'estat d'aquesta.
- Un cop resolta, en el termini de 24 hores, el proveïdor haurà de facilitar a l'empresa contractant l'informe detallat corresponent a la mateixa (descripció, motius, afecció, solució i mesures preventives).

7. OBLIGACIONS I RESPONSABILITATS GENERALS DEL CONTRACTISTA

7.1. RESPECTE A LES DISPOSICIONS

L'empresa adjudicatària serà responsable de que els treballs que exigeixen el compliment de les seves obligacions contractuals es realitzin d'acord amb les directrius donades pels serveis tècnics de l'empresa SUMEM S.L., així com d'acord amb els plecs, Ordenances, i tota aquella legislació que sigui d'aplicació, corresponents a serveis similars i que no es contradiguin amb el disposat en el present plec.

7.2. DIRECCIÓ DEL CONTRACTE

El seguiment del present contracte serà realitzat pel gerent de SUMEM S.L., amb l'eventual col·laboració d'una direcció facultativa que recolzés el seguiment del contracte, si l'empresa ho considerés oportú.

En aquest cas, l'empresa adjudicatària estarà obligada a respondre davant de l'Ajuntament del Masnou, SUMEM S.L. i de la direcció facultativa, duplicant les informacions i documentacions si així fos requerida. Sempre prevaldrà el criteri de l'Ajuntament del Masnou qui és el titular del Servei públic municipal d'estacionament regulat de vehicles de subministrament d'aigua potable.

7.3. DECLARACIÓ O CERTIFICACIÓ DE CONFORMITAT AMB L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT

D'acord amb el que estableix el Reial decret 311/2022, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, i atès que aquest contracte implica el tractament de dades personals i/o l'accés a sistemes d'informació de l'entitat contractant, els licitadors hauran de:

- a) Preferentment, acreditar que disposen d'una certificació vigent o declaració de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), emesa per una entitat acreditada o conforme al model d'autodeclaració per a sistemes de categoria bàsica, segons correspongui.
- b) Alternativament, si no disposen encara d'aquesta certificació o declaració, hauran de presentar una declaració responsable signada pel seu representant legal en què es comprometin a:
 - Iniciar el procés d'adequació a l'ENS en un termini màxim de 12 MESOS des de la formalització del contracte.
 - Presentar un pla d'adequació a l'ENS, amb un cronograma estimat i les mesures previstes.
 - Aportar la documentació justificativa del procés (anàlisi de bretxes, contractació de consultoria, auditories internes, etc.) quan sigui requerida per l'entitat contractant.

Durant l'execució del contracte, l'adjudicatari haurà de garantir que els serveis prestats compleixin amb els principis i les mesures bàsiques de seguretat d'acord amb la categoria aplicable del sistema, especialment pel que fa a:

- Confidencialitat, integritat i disponibilitat de les dades.
- Gestió d'accés i d'usuaris.
- Registre d'activitats.
- Gestió d'incidents de seguretat.

L'incompliment injustificat del compromís d'adequació podrà ser considerat com a causa de resolució del contracte, segons el que disposa la normativa aplicable.

8. TERMINIS DEL CONTRACTE

El termini màxim d'inici del servei, en els termes previstos al plec de prescripcions tècniques particulars, serà d'1 MES a comptar des de l'endemà de formalització del contracte.

La durada del servei serà de 3 ANYS a comptar des de l'acta d'inici d'aquest.

9. DISPOSICIONS ECONÒMIQUES

9.1. UNITATS DE SERVEI

A l'ANNEX III de l'expedient s'adjunta el pressupost base del contracte on es detallen les unitats, amidament i preu unitari de cada unitat de servei que es preveu dur a terme segons les indicacions contemplades en aquest plec.

La descripció de les operacions, materials i maquinària necessaris per a dur a terme cada unitat de servei és enunciatiu, per tant, les operacions, materials o maquinària no relacionats, però necessaris per a dur a terme cada unitat de servei en la seva totalitat, formen part de la unitat i, conseqüentment, es consideren incloses al preu unitari corresponent.

9.2. PREUS UNITARIS

Els preus unitaris inclouen tots els costos, a excepció de l'IVA vigent.

9.3. PREU DE LICITACIÓ

El contractista haurà de presentar l'oferta econòmica redactada d'acord amb les indicacions del plec de condicions. L'import indicat en aquesta proposició correspondrà a l'oferta per a la realització de les operacions descrites en el plec de condicions tècniques.

Els amidaments previstos són estimats, per tant l'import final del pressupost es únicament indicatiu i expressa la màxima despesa prevista. El responsable del contracte podrà modificar a la baixa el volum de les intervencions, i augmentar o disminuir l'amidament de les unitats de servei en funció de les necessitats concretes, sense que pugui derivar-se cap reclamació a causa del menor import executat o de les diferències en els amidaments.

El Masnou, 30 de gener de 2024

Albert Borbón Mateus

Gerent de Serveis Urbans del Masnou Empresa Municipal S.L.