

A Lleida, a la data de la darrera signatura electrònica

REUNITS

D'una part, el senyor GUILLERMO HERVERA NADAL , major d'edat, amb DNI 43731369C, apoderat de l'**EMPRESA MUNICIPAL D'AGENDA URBANA DE LLEIDA, SL**, amb seu social a Lleida, carrer Cavallers, 10-12, 1r, i CIF B-25322595. El senyor GUILLERMO HERVERA NADAL, actua en nom i representació de l'entitat en virtut d'acord del Consell d'Administració de data 25 de setembre de 2023, elevat a públic mitjançant escriptura de data 27 de setembre de 2023, autoritzada davant la Notària de Lleida senyora M. Cristina Hernández Ruiz.

el senyor VÍCTOR MANUEL DUQUE MUÑOZ, major d'edat, amb DNI 41500505H, administrador de l'entitat **ADTENDE, SL**, amb NIF B67503920 i domicili social a Esparraguera, carrer Gresol, núm. 2, representació que acredita mitjançant l'escriptura de constitució de l'entitat de data 19 de setembre de 2019, formalitzada davant el Notari de Vicente-Miguel Mestre Soro, que exhibeix i retira, manifestant estar vigent i no haver estat derogat ni disminuït, actuant en nom i representació de l'esmentada entitat.

Els compareixents es reconeixen mútuament la capacitat legal necessària contractar-se i obligar-se, de la seva lliure i espontània voluntat

MANIFESTEN

I.- El servei de petició de cita prèvia i d'informació telefònica de l'EMAU de Lleida SL s'ha vist desbordat i insuficient per poder atendre les trucades rebudes, per la qual cosa s'ha apreciat la necessitat de contractar un servei de centraleta i d'assistència telefònica.

És per això que l'Empresa Municipal d'Agenda Urbana de Lleida, SL. s'ha proposat la contractació del servei integrat de centraleta telefònica.

II. La present contractació s'ha realitzat mitjançant el procediment obert ordinari. Analitzades les ofertes, mitjançant acord de l'EMAU de Lleida SL de data 23/06/2025, s'ha adjudicat l'esmentada contractació a ADTENDE SL, que accepta la realització del projecte esmentat, en els condicions que tot seguit s'exposaran.

És per això que formalitzen l'acord per mitjà d'aquest document i d'acord amb les següents:

CLÀUSULES

Primera.- OBJECTE.

Per aquest contracte, l'EMAU DE LLEIDA SL. encarrega a ADTENDE SL (en endavant L'ENTITAT CONTRACTISTA), la qual accepta l'encàrrec, la realització del servei integrat de centraleta i d'assistència telefònica de l'EMAU de Lleida SL que consisteix en la prestació dels serveis que a continuació es relacionen:

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

1.2.1 El servei comprendrà:

- a) Servei de centraleta: la recepció de totes les trucades adreçades al telèfon de l'EMAU i la seva derivació al número que aquesta indiqui.
- b) Assistència i acompanyament telefònic a la ciutadania, en l'ús de les plataformes de tramitació electrònica que indiqui l'EMAU (a títol d'exemple; presentació d'instàncies electròniques, sol·licitud de cita prèvia, ajuts de lloguer, gestions sobre la xarxa de mediació per al lloguer social, notificacions electròniques, etc.).
- El servei es prestarà per un canal telefònic propi de l'adjudicatari, amb prefix 973 i no deixarà cap trucada sense resposta. A la finalització del contracte el número de telèfon utilitzat (amb prefix 973) podrà passar a ser titularitat de l'EMAU.
- L'adjudicatari facilitarà la informació i indicadors de l'ús del servei amb caràcter mensual incorporant a més un informe explicatiu.
- El servei, amb totes les seves funcionalitats, haurà d'estar totalment operatiu en el termini màxim de 15 dies, comptadors a partir de la formalització del contracte.
- Coneixement del front i back office de les eines AOC.
- Coneixement de les eines d'administració electrònica que utilitza l'EMAU de Lleida SL.
- Atendre el primer nivell de qualsevol incidència tècnica que a la ciutadania li resulti de l'ús de les plataformes de tramitació electrònica des dels dispositius que l'EMAU gestiona.
- Caldrà preveure un mecanisme de prevenció per contingència o saturació de trucades que haurà de detallar la solució en la memòria tècnica.
- Informe mensual de la prestació del servei que proporcionarà l'adjudicatari amb la següent informació mínima:
 - o Tipus d'incidència.
 - o Data.
 - o Descripció.
 - o Resolució.
 - o Temps dedicat
 - o Sempre que sigui necessari a instància de l'EMAU, reunions de seguiment i coordinació amb aquesta.

1.2.2 El servei exclou:

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

1.2.3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

a) Horari de dedicació i cobertura del servei.

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

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

b) Requisits jurídics

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

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

Confidencialitat de la informació

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copia

o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'empresa adjudicatària es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes interns, així com no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es puguin concedir al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

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

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

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

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

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

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

c) Equip del projecte

L'equip del projecte estarà format per:

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

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

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

d) Lloc

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

e) Propietat de les dades

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

1.3 DOCUMENTS CONTRACTUALS

Tenen la consideració de documents contractuals els següents:

- El Plec de condicions
- La proposició econòmica presentada pel licitador.
- El contracte en què es formalitzi l'adjudicació.

Segona.- PREU

2.1 L'import fixe total a abonar a l'ENTITAT CONTRACTISTA pels dos anys de vigència del contracte s'estableix en la quantitat total de CENT TRES MIL SIS-CENTS VUITANTA-TRES EUROS AMB TRENTA CÈNTIMS (103.683,30 €) més IVA.

L'import anual ascendeix a CINQUANTA-UN MIL VUIT-CENTS QUARANTA-UN EUROS AMB SEIXANTA-CINC CÈNTIMS (51.841,65 €) més l'import que correspongui en concepte d'IVA, que inclou 10.500 assistències per any.

S'estableix així mateix una part variable de 4,05 € + IVA per assistència excedida de les 10.500 anuals, fins a un màxim de 99 assistències addicionals/any.

L'esmentat import comprèn la totalitat dels conceptes, costos i despeses necessàries per a la correcta i completa realització dels servei detallat en el punt primer d'aquest contracte.

A tots els efectes, s'entendrà que les ofertes presentades comprendrà el benefici industrial i qualsevol despesa que pugui derivar-se de l'execució del contracte, dietes i desplaçaments de personal, estades, despeses socials i de gestió derivades del servei, formació i supervisió de l'equip, costos de materials, maquinària, lloguer de locals, telefonia, assegurances de responsabilitat civil, impostos, despeses administratives i financeres, taxes i altres tributs i despeses de qualsevol classe que resultin d'aplicació, amb l'única excepció de la quota corresponent a l'Impost sobre el Valor Afegit, no podent-se, per tant, facturar al marge o sobre aquest preu cap d'aquests conceptes.

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

2.2 No serà d'aplicació cap tipus de revisió de preus.

Tercera.- FORMA DE PAGAMENT.

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

El pagament es farà mitjançant transferència bancària al compte corrent que indiqui l'entitat, en un termini no superior als trenta dies següents de la data de presentació de la factura.

Les factures hauran d'estar en el departament de comptabilitat de l'EMPRESA MUNICIPAL D'AGENDA URBANA, abans del dia 10 del mes següent al de la seva emissió pel contractista.

Quarta. TERMINI D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

La durada dels treballs descrits es preveu en DUES ANUALITATS, prorrogable anualment amb un màxim de 2 anualitats més, amb un total màxim de 4 anualitats.

Cinquena.- OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

El contractista resta obligat a aportar els mitjans materials i personals necessaris per a la bona execució del contracte, i especialment el compromès per a la prestació del servei. El personal dependrà exclusivament de l'adjudicatari en quant a tots els seus drets i deures inherents a la condició d'empresari.

L'adjudicatari respondrà davant l'EMAU DE LLEIDA SL i/o terceres persones pels danys i perjudicis que es derivin de l'incompliment de les seves obligacions i de qualsevol altra responsabilitat que s'ocasionés amb motiu o com a conseqüència de la realització del servei encarregat.

El contractista restarà, igualment, obligat al compliment de les disposicions vigents que, com a empresa li corresponguin en matèria d'assegurances, fiscal, de seguretat social, laboral, i de seguretat i higiene en el treball, sindical, etc. durant la vigència del contracte, essent exclusivament responsable, en cas d'incompliment, de les obligacions que les esmentades legislacions li imposin i sense cap càrrec per compte de l'EMAU DE LLEIDA SL, de l'incompliment de qualsevol d'aquestes obligacions.. L'EMAU DE LLEIDA SL podrà requerir l'adjudicatari perquè acrediti documentalment el compliment de les referides obligacions.

L'ENTITAT CONTRACTISTA respon de dotar i de mantenir en els seus equips, els elements de seguretat i salut, previstos a la legislació vigent.

Sisena. SEGUIMENT DELS TREBALLS.

El contractista facilitarà la informació i indicadors de l'ús del servei amb caràcter mensual incorporant a més un informe explicatiu.

L'entitat contractista s'obliga a atendre totes les consultes i a fer totes els aclariments que l'EMAU DE LLEIDA SL requereixi. Tanmateix s'obliga a esmenar, corregir, i solucionar tots els possibles defectes, insuficiències tècniques, errors materials, omissions i infraccions dels preceptes legals o reglamentaris que es poguessin produït en execució del contracte.

Setena. MODIFICACIONS I ARRANJAMENTS

7.1 El contracte serà susceptible de modificació en els termes i límits establerts al Plec de condicions. Així mateix el contracte es podrà modificar d'acord amb allò que preveu la Llei de Contractes del Sector Públic vigent i d'acord amb els requisits i procediment establerts al mateix.

Les modificacions que voluntàriament sol·liciti l'EMAU de Lleida SL que es puguin produir al llarg del desenvolupament de l'encàrrec, com també els honoraris que es puguin acreditar per aquest motiu, hauran de ser expressament acceptades per les parts.

7.2. S'exceptua del que estableix el paràgraf anterior, el supòsit de modificacions que s'originin conseqüència de deficiències, incorreccions o omissions que sigui precís corregir, que s'entenen incloses al preu i per tant, seran a càrrec de L'ENTITAT CONTRACTISTA.

Vuitena.- RESPONSABILITAT PROFESSIONAL.

L'execució del contracte es realitzarà sota el risc i ventura de L'ENTITAT CONTRACTISTA.

Novena.- PENALITZACIONS.

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

- 10 % d'assessoraments no assistits, es penalitzarà en un 10% de la facturació

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

L'aplicació i el pagament de les penalitats no exclou les indemnitzacions a què l'EMAU de Lleida SL pugui tenir dret per danys i perjudicis amb motiu d'incompliment del contracte.

Desena. CESSIÓ

No és admissible la cessió del contracte.

Onzena.- PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS PER ALS PRESTADORS DE SERVEIS AMB ACCÈS A DADES

El contractista assumirà la funció d'encarregat del tractament mitjançant la formalització d'un contracte protecció de dades personals en el qual assumirà aquesta condició d'encarregat de tractament (annex II).

Dotzena.- EXTINCIÓ DEL CONTRACTE.

12.1 El contracte s'extingeix per compliment o per resolució.

12.2 El contracte tindrà la durada pactada, sens perjudici de la possibilitat de modificació i pròrroga, per mutu acord de les parts.

12.3 Podran ser causa de resolució del contracte:

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

12.4 Quan el contracte es resolgui per culpa del contractista, aquesta haurà d'indemnitzar a l'EMAU DE LLEIDA SL per danys i perjudicis.

12.5 L'apreciació de concórrer la causa d) de resolució, seran de lliure decisió de l'EMAU DE LLEIDA SL., qui podrà optar per resoldre el contracte o per continuar-lo en les condicions que es pactin. En cas que s'opti per la resolució, aquesta tindrà efectes immediats sense perjudici de la possibilitat per part de L'ENTITAT CONTRACTISTA d'instar les accions, reclamacions i recursos que consideri adients.

12.6 L'EMAU DE LLEIDA SL. podrà en qualsevol moment resoldre el present contracte per determinació pròpia abonant a L'ENTITAT CONTRACTISTA totes aquelles quantitats que tingués acreditades i més una indemnització calculada en el 6% del valor restant del

contracte en el moment de declarar la seva resolució, en cas que no avisi el contractista amb un termini de 2 mesos d'antelació.

Tretzena.- NORMATIVA D'APLICACIÓ

L'EMAU DE LLEIDA SL està subjecta a les disposicions de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es traslladen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (en endavant, "LCSP"), que com a poder adjudicador que no té el caràcter d'Administració Pública li són aplicables, així com el que es preveu en el present Plec i en el clausulat dels contractes que es formalitzin.

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

Malgrat això, quan sigui possible la seva aplicació i en tot allò que no quedi expressament previst per la legislació civil, mercantil o pel Plec de Condicions, seran d'aplicació supletòria les disposicions de la Llei 7/1985 de Bases del Règim Local, Decret Legislatiu 2/2003 de 28 d'abril pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei Municipal i de règim local de Catalunya.

Catorzena.- SOTMETIMENT A ARBITRATGE

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

I en prova de conformitat signen ambdues parts aquest contracte en el lloc i data assenyalats a l'encapçalament.

Guillermo Hervera Nadal

Victor Manuel Duque Muñoz