

BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, SA.

PLEC DE CLÀUSULES PARTICULARS

CONTRACTACIÓ HARMONITZADA – PROCEDIMENT OBERT

CONTRACTE RELATIU AL SERVEI DE CONTACT CENTER PER A LA DIVISIÓ DE SERVEI AL CLIENT  
DE BSM I CBSA.

NÚM. EXPEDIENT: 2025AT0151AC

## PLEC DE CLÀUSULES PARTICULARS

CONTRACTE DE SERVEIS

TRAMITACIÓ: Ordinària

PROCEDIMENT: Obert

REGULACIÓ: Harmonitzada

ENTITAT CONTRACTANT: Barcelona de Serveis Municipals, SA (BSM)

CODI CPV:

*79511000-9 Serveis d'operador telefònic.*

*795110000-2 Serveis de contestació de trucades telefòniques.*

*79512000-6 Centre de trucades.*

CODI DE CONTRACTE:

## I. DISPOSICIONS GENERALS

### CLÀUSULA 1.- CARACTERÍSTIQUES DEL PROCEDIMENT DE LICITACIÓ

#### A.- DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE:

L'objecte del contracte és la contractació de serveis de Contact Center, per la divisió de Servei al Client de BSM i CBSA.

Per a poder oferir als clients de BSM i CBSA i ciutadans de Barcelona un servei d'Atenció al Client de la millor qualitat, la Divisió de Servei al Client Corporatiu de BSM promou el present procediment per a disposar d'un servei de Contact Center extern que proveeixi un equip d'agents addicionals per a poder atendre el volum d'atencions telefòniques i escrites que el personal propi de BSM/CBSA no té la capacitat de tramitar.

#### A.1.- INSUFICIENCIA DE MITJANS :

L'entitat no compta amb els mitjans suficients per poder donar compliment a l'objecte del contracte.

Per això, atès que la prestació objecte del contracte no es pot realitzar amb els mitjans propis de l'entitat, resulta del tot necessari la contractació dels serveis de *Contact Center* per la divisió de Servei al Client de BSM i CBSA.

## A.2.- LOTS: : NO

La divisió de l'objecte del contracte en lots es troba regulada a l'article 99.3 de la LCSP, en el que es disposa el següent:

*“3. Sempre que la naturalesa o l'objecte del contracte ho permetin, s'ha de preveure la realització independent de cadascuna de les seves parts mitjançant la seva divisió en lots, i es poden reservar lots de conformitat amb el que disposa la disposició addicional quarta.*

*No obstant això, l'òrgan de contractació pot no dividir en lots l'objecte del contracte quan hi hagi motius vàlids, que s'han de justificar degudament en l'expedient, excepte en els casos de contractes de concessió d'obres.”*

En aquest contracte concorren els elements necessaris per justificar que el mateix no es divideixi en lots.

En particular:

- La divisió en lots de l'objecte del contracte comportaria risc de restringir injustificadament la competència, atès que separar l'atenció telefònica de CBSA dificultaria la gestió del servei, quedant amb un volum insuficient per a que el servei sigui rentable, un servei donat de forma conjunta, les corbes d'atenció telefònic s'equilibren i complementen entre si. A més fer-ho separatament impossibilitaria aprofitar l'economia d'escala de fer-ho conjunt de tot el grup BSM
- La realització independent de les diverses prestacions compreses a l'objecte del contracte dificultaria la correcta execució del mateix, fent-la excessivament difícil o onerosa des d'un punt de vista tècnic, atès que l'objecte del contracte és únic i mitjançant la no divisió en lots es millora l'eficiència de les actuacions.

## A.3.- PODERS ADJUDICADORS I ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ.

Els següents poders adjudicadors han acordat la tramitació conjunta de la present contractació en virtut de l'article 31.2 de la LCSP que permet que quan un contracte resulti d'interès per a diverses entitats es puguin realitzar conjuntament contractacions específiques.

La present contractació conjunta implica , tal i com ho han acordat els 2 poders adjudicadors, que BSM, sigui qui administri el procediment per compte pròpia i per compte de Cementiris de Barcelona, S.A., , el que comporta la tramitació per part de BSM del procediment de licitació inclosa la seva adjudicació. L'Òrgan de Contractació de la present licitació serà la persona que ostenti la representació de BSM, i, posteriorment (sense perjudici de l'anterior) BSM i CBSA subscriuran el contracte amb l'adjudicatari el que comportarà la responsabilitat del compliment de les seves obligacions.

#### B.- VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE: 6.043.215,60 EUROS (IVA exclòs)

El valor estimat del contracte s'ha calculat d'acord amb allò establert a l'article 101 LCSP. En concret, s'ha calculat tenint en compte el valor real total dels contractes adjudicats durant l'exercici precedent o durant els dotze (12) mesos previs, ajustats en funció dels canvis de quantitat o valors previstos per als dotze (12) mesos posteriors al contracte inicial, previ estudi de preus de mercat (entesos com els preus que altres entitats públiques o del sector públic –de característiques semblants a les entitats- tenen contractats actualment). Aquest valor estimat té caràcter orientatiu i no vinculant.

| CONCEPTE                           | IMPORT (IVA EXCLÒS)   |
|------------------------------------|-----------------------|
| Pressupost base de licitació total | 3.021.607,80 €        |
| Possibles modificacions            | 1.007.202,60 €        |
| Possibles pròrrogues (2)           | 2.014.405,20 €        |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>6.043.215,60 €</b> |

| CONCEPTE                                          | ANY 1        | ANY 2        | ANY 3        | PRÒRROGA<br>ANY 1 | PRÒRROGA<br>ANY 2 | TOTAL          |
|---------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|-------------------|----------------|
| Servei relatiu a Trucades ateses pel proveïdor    | 886.196,50 € | 886.196,50 € | 886.196,50 € | 886.196,50 €      | 886.196,50 €      | 4.430.982,50 € |
| Servei relatiu a Tasques de back office enviament | 49.006,70 €  | 49.006,70 €  | 49.006,70 €  | 49.006,70 €       | 49.006,70 €       | 245.033,50 €   |
| Servei relatiu Tasques Back office                | 1.999,40 €   | 1.999,40 €   | 1.999,40 €   | 1.999,40 €        | 1.999,40 €        | 9.997,00 € €   |
| Servei Relatiu a les converses tipus Xat          | 10.000,00 €  | 10.000,00 €  | 10.000,00 €  | 10.000,00 €       | 10.000,00 €       | 50.000,00 €    |



|                                                       |                  |                  |                  |                  |                  |                   |
|-------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
| Servei Relatiu<br>Contactes útils<br>emissió trucades | 10.000,00 €      | 10.000,00 €      | 10.000,00 €      | 10.000,00 €      | 10.000,00 €      | 50.000,00 €       |
| Bossa evolutius                                       | 50.000,00 €      | 50.000,00 €      | 50.000,00 €      | 50.000,00 €      | 50.000,00 €      | 250.000,00 €      |
| Modificació                                           | 201.440,52.<br>€ | 201.440,52.<br>€ | 201.440,52.<br>€ | 201.440,52.<br>€ | 201.440,52.<br>€ | 1.007.202,60<br>€ |
| TOTAL VEC                                             |                  |                  |                  |                  |                  | 6.043.215,60<br>€ |

### B.1.- PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ: 3.021.607,80 EUROS (IVA exclòs)

S'entén per pressupost base de licitació el límit màxim de despesa que en virtut del contracte pot comprometre l'òrgan de contractació, inclòs l'Impost del Valor Afegit, excepte disposició en contrari.

Atenent a què el pressupost de licitació ha de ser adequat als preus de mercat, havent de tenir en consideració els costos directes i indirectes i altres eventuais despeses per la seva determinació, es fixa el següent pressupost de licitació:

El pressupost de licitació en tots els seus conceptes inclou els materials, mà d'obra, desplaçaments i qualsevol altra despesa o maquinària necessària per poder executar el contracte.

| CONCEPTE                        | IMPORT<br>(IVA EXCLÒS) | IVA         | IMPORT TOTAL<br>(IVA INCLÒS) |
|---------------------------------|------------------------|-------------|------------------------------|
| Pressupost base de<br>licitació | 3.021.607,80 €         | 634.537,64€ | 3.656.145,44 €               |

El pressupost base de licitació es configura com:

B.1.1.-Bossa d'euros a disposar pel Servei Relatiu a trucades ateses pel proveïdor.....IMPORT MÀXIM 2.658.589,50.-€ (ABANS IVA).

*En aquest apartat s'estableix una partida destinada a la cobertura de tots els serveis relatius a les trucades ateses pel proveïdor. En aquest sentit, el licitador haurà de formular una oferta a la baixa respecte dels preus unitaris màxims fixats per atenció telefònica atesa i per trams. Els preus unitaris màxims aplicables al present concepte són els següents:*

| Numeració tram | Interval número trucades ateses del mes a facturar |              | Preu unitari màxim per atenció telefònica atesa<br>ABANS IVA |
|----------------|----------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------|
| 1              | 1                                                  | 18.000       | 3,50 €                                                       |
| 2              | 18.001                                             | 23.000       | 3,40 €                                                       |
| 3              | 23.001                                             | 28.000       | 3,30 €                                                       |
| 4              | 28.001                                             | 32.000 o més | 3,20 €                                                       |

B.1.2.- Bossa d'euros a disposar pel servei Relatiu a Tasques de Back Office enviament.....IMPORT MÀXIM 147.020,10.-€ (ABANS IVA).

*En aquest apartat s'estableix una partida econòmica vinculada a la cobertura dels serveis relatius als enviaments de Back Office. A aquest efecte, el licitador haurà de presentar una oferta a la baixa sobre l'import màxim admissible del següent preu unitari:*

| €/unitat |
|----------|
| 0,95 €   |

B.3.-Bossa d'euros a disposar pel servei Relatiu a Tasques de Back Office.....IMPORT MÀXIM 5.998,20€ (ABANS IVA).

*En aquest apartat s'estableix una partida econòmica destinada a la cobertura dels serveis relatius a les tasques de Back Office. A aquest efecte, el licitador haurà de formular una oferta a la baixa sobre els preus unitaris màxims previstos per atenció telefònica atesa i per tram. Els imports màxims aplicables al present concepte són els següents:*

| Numeració tram | Interval temps (segons) per a tasques de back office |     | Preu unitari màxim per back office<br>ABANS IVA |
|----------------|------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------|
| 1              | 0                                                    | 60  | 0,60 €                                          |
| 2              | 61                                                   | 120 | 1,20 €                                          |
| 3              | 121                                                  | 240 | 2,10 €                                          |

|   |     |           |        |
|---|-----|-----------|--------|
| 4 | 241 | 360       | 3,00 € |
| 5 | 361 | 480       | 3,90 € |
| 6 | 481 | 600 o més | 4,80 € |

B.4.- Bossa d'euros a disposar pel Servei Relatiu a les converses tipus Xat (SLA < 2 min).....IMPORT MÀXIM 30.000,00 € (ABANS IVA)

S'estableix en aquesta apartat una partida alçada a disposar de la qual es pagaran tots aquells serveis relatius a les converses tipus Xat (SLA < 2 min). En aquest sentit el licitador realitzarà una oferta a la baixa dels Preus unitaris màxims per atenció telefònica atesa i tram.

Els preus unitaris màxims aplicables al present concepte són els següents:

| Numeració tram | Interval Resposta tipus xat integrat a les apps del mes a facturar |        | Preu unitari màxim per resposta tipus xat integrat a les apps (ABANS IVA) |
|----------------|--------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1              | 1                                                                  | 10000  | 2,50 €                                                                    |
| 2              | 10001                                                              | 20000  | 2,30 €                                                                    |
| 3              | 20001                                                              | >20001 | 2,10 €                                                                    |

B.5.- Bossa d'euros a disposar pel Servei Relatiu Contactes útils en trucades sortints i callback.....IMPORT MÀXIM 30.000,00 € (ABANS IVA)

S'estableix en aquesta apartat una partida alçada a disposar de la qual es pagaran tots aquells serveis relatius contactes útils en trucades sortints i callback . En aquest sentit el licitador realitzarà una oferta a la baixa dels Preus unitaris màxim per atenció telefònica atesa i tram.

Els preus unitaris màxims aplicables al present concepte són els següents:

| Numeració tram | Interval contactes útils del mes a facturar | Preu unitari màxim per contacte útil<br>ABANS IVA |
|----------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|----------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------|

|   |      |            |        |
|---|------|------------|--------|
| 1 | 1    | 500        | 3,00 € |
| 2 | 501  | 1000       | 2,90 € |
| 3 | 1001 | 3000       | 2,80 € |
| 4 | 3001 | 5000 o més | 2,70 € |

**B.6.- Bossa d'euros a disposar per evolutius .....IMPORT MÀXIM 150.000,00 € (ABANS IVA)**

*Amb l'objectiu de garantir la capacitat d'adaptació i evolució del servei al llarg del temps, es preveu una bossa econòmica amb un import màxim de 50.000 euros/ anuals destinada al desenvolupament de noves funcionalitats i millores tecnològiques no contemplades en els requeriments inicials del contracte.*

*Aquesta bossa podrà ser utilitzada per actuacions com, entre d'altres:*

- Incorporació de nous sistemes o mòduls de gestió vinculats a la qualitat, la formació o els processos interns.*
- Implantació de plataformes digitals de suport a l'experiència de client (CX).*
- Adaptació a nous requeriments tecnològics o normatius que puguin aparèixer durant l'execució del contracte.*
- Millores d'integració amb sistemes corporatius de BSM o eines de monitorització avançada.*

*L'ús d'aquesta bossa estarà condicionat en tot cas a la presentació prèvia d'un pressupost detallat per part de l'adjudicatari, indicant el nombre d'hores i la descripció de l'actuació prevista. Aquest pressupost haurà de ser avaluat i acceptat expressament per BSM abans de l'inici de qualsevol desenvolupament.*

*El preu/hora màxim establert per BSM és de **57 euros/hora** (sense IVA). El licitant haurà d'indicar a la seva oferta el preu/hora proposat, que no podrà superar aquest import.*

|                   |
|-------------------|
| Preu €/hora màxim |
| 57 €/hora         |

**IMPORTANT:** El preu final de les partides alçades assenyalades previstes serà el resultat d'aplicar els preus unitaris ofertats per l'adjudicatari als treballs efectivament realitzats.

El preu final de les partides alçades assenyalades previstes no podrà superar en cap cas l'import màxim de pressupost previst per a aquest concepte.

L'entitat contractant no està obligada a consumir la totalitat ni una part de l'import màxim establert per a la partida alçada, sense que per aquest motiu l'adjudicatari tingui dret a percebre cap tipus d'indemnització o compensació.

Per tot l'anterior, l'entitat contractant no estarà obligada a esgotar la totalitat del pressupost base de licitació.

L'import romanent de les partides alçades previstes que no sigui esgotat durant el període de vigència inicial del contracte es podrà consumir, en el seu cas, durant en el període de pròrroga del contracte.

## B.2.- FORMA DE PAGAMENT:

L'adjudicatari emetrà una factura amb data final de mes en concepte dels treballs de contact center extern que hagi realitzat en aquell període, prèvia validació per part de BSM/CBSA.

### BSM

En la factura es farà constar el número de comanda que BSM els facilitarà.

La factura es podrà enviar per correu electrònic, en format pdf (un pdf per factura) a l'adreça [facturabsm@bsmsa.cat](mailto:facturabsm@bsmsa.cat), indicant en l'apartat "assumpte" la paraula **factura**. En aquest cas el termini de 30 dies s'iniciarà a partir de l'entrada als nostres sistemes informàtics del document en pdf (es considerarà entrada quan el correu de BSM rebi efectivament el document)."

### CBSA

Les factures s'enviaran en format e-fac (factura electrònica) a través d'AOC amb el codi DIR3 LA0009857, indicant el número de Comanda que donarà CBSA

CBSA pagarà l'import de les factures en un termini màxim de 30 dies naturals a comptar des de la data de recepció a la bústia d'AOC, mitjançant transferència bancària.

**B.3.- MODIFICACIONS DEL CONTRACTE:** Es preveuen les següents causes específiques de modificació del contracte:

Subjectives:

- A. Successió total o parcial del contractista inicial derivada d'una reestructuració empresarial, donant compliment als requisits i condicions establerts a l'article 98 de la LCSP i sempre que això no impliqui altres modificacions substancials del contracte, ni tingui per objecte eludir l'aplicació de la Directiva.
- B. Substitució del contractista inicial com a conseqüència de la cessió del Contracte a un tercer, en els termes establerts a l'article 214 de la LCSP. En aquest supòsit caldrà l'autorització prèvia i expressa de l'Òrgan de Contractació per a la cessió del Contracte i que el cessionari tingui plena capacitat per contractar amb el sector públic, tingui la solvència exigible en el Plec i no es trobi en supòsits d'incapacitat o prohibicions de contractar amb el sector públic determinats per la legislació vigent. El cessionari del contracte quedarà subrogat en tots els drets i obligacions que corresponien al cedent.

Objectives:

El contracte de referència es podrà modificar, d'acord amb les següents causes:

- Per la incorporació o decrement de nous serveis de similars característiques.
- Per la incorporació de més actuacions a desenvolupar.
- Per a la necessitat d'ajustos o adaptacions derivats de canvis en la normativa que tingui impacte en l'objecte del contracte.
- El present contracte es podrà modificar durant la vigència del contracte a l'alça o la baixa, per la necessitat d'adaptació a les circumstàncies sobrevingudes de crisi sanitària, atenent a la normativa decretada.
- Per atendre avenços tecnològics.
- Per la necessitat d'ajustos o adaptacions derivats de l'evolució del negoci i/o del Grup i les seves necessitats, i/o per requeriments de l'Ajuntament de Barcelona
- Per la necessitat de nous serveis o funcionalitats.
- Integracions amb altres aplicacions no previstes o no existents.
- Per a modificacions dels nivells de servei (SLA) i altres condicions d'execució.

L'aplicació de l'esmentada modificació es realitzarà aplicant a la nova previsió d'increment d'unitats els preus unitaris oferts per l'adjudicatari, el resultat d'aquesta operació en cap cas, podrà superar el 20% del pressupost del contracte.

**NOTA:** Les condicions d'acreditació de la solvència seran les que s'indiquin a la **Clàusula 20** del present Plec de Clàusules Particulars.

**C.- DURADA DEL CONTRACTE: TRES (3) ANY/S**

El termini de durada del contracte està previst que comenci a comptar a partir del dia de l'endemà de la data de la seva darrera signatura.

**C.1.- Termini de lliurament:** El termini màxim d'implantació del servei d'atenció de trucades s'estableix en un màxim de 30 dies, comptat a partir de l'endemà de la data de signatura del contracte, de la comanda de BSM/CBSA, etc.

**C.2.- Pròrrogues:** Sí, arribada la data de finalització del contracte, aquest es podrà prorrogar anualment fins a un període màxim de DOS (2) ANYS addicionals.

En cas que sigui acordada la pròrroga per part de Barcelona de Serveis Municipals, SA, serà obligatòria pel contractista, d'acord amb el que estableix l'article 29 de la LCSP.

**D.- LLOC D'EXECUCIÓ:** Barcelona.

**E.- GARANTIA PROVISIONAL:** No procedeix.

**F.- GARANTIA DEFINITIVA:** 5% de l'import d'adjudicació, IVA exclòs (veure **clàusula 16** del present Plec).

**G.- TERMINI DE GARANTIA:** SIS (6) MESOS.

**H.- ADMISSIBILITAT DE VARIANTS I MILLORES:** Veure Annex 3 relatiu als "Criteris d'adjudicació".

**I.- REVISIÓ DE PREUS:** NO s'estableix revisió de preus.

**J.- CONDICIONS DE CAPACITAT I SOLVÈNCIA:** Les condicions d'acreditació de la solvència seran les que s'indiquin a la **clàusula 7** del present Plec de Clàusules Particulars.

Els licitadors hauran d'acreditar que compleixen amb les condicions mínimes de solvència següent:

**J.1.- Solvència econòmica i financera:** les empreses licitadores hauran de poder acreditar el compliment dels següents requisits de solvència mitjançant la presentació de la següent documentació:

- i. Declaració sobre el volum global de negocis, referit com a màxim als tres (3) últims exercicis disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari, en la mesura que es disposi de les referències d'aquest volum de negocis. El licitador haurà d'acreditar que l'any de

major execució dels darrers tres (3) anys s'ha assolit un valor anual de negocis de com a mínim **1.812.964,68 €**.

- ii. Per acreditar-ho el licitador presentarà es comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil corresponent, si l'empresari està inscrit i, en cas contrari, per les dipositades al registre oficial al qual hagi d'estar inscrit. En el cas dels empresaris individuals, s'acreditarà a través dels llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats al Registre Mercantil.

Si per raons justificades, una empresa no pogués facilitar les referències sol·licitades podrà acreditar la seva solvència econòmica i financera mitjançant qualsevol altra documentació considerada com suficient per a l'entitat contractant.

**J.2.- Solvència tècnica o professional:** les empreses licitadores hauran de poder acreditar el compliment dels següents requisits de solvència mitjançant la presentació de la següent documentació:

- i. Una relació dels principals serveis d'igual o similar naturalesa als que són objecte del contracte realitzats en els darrers tres (3) anys que inclogui import, dates i el destinatari, públic o privat, dels mateixos.

Els empresaris hauran d'acreditar haver **executat**, durant l'any de major execució del període indicat, un import mínim (sense impostos) de **705.041,82 €**.

- ii. Per acreditar-ho caldrà presentar els certificats de bona execució expedit pel client on constin les següents dades: a) Import dels treballs, b) Objecte contractual, c) Nom del client i, d) Any d'execució.

Per determinar la correspondència entre els contractes acreditats i els que són objecte de contractació, es tindrà en compte la coincidència entre els tres primers dígit del seu codi CPV,

**J.3.- Adscripció de mitjans:** les empreses licitadores hauran d'aportar una declaració conforme el model que s'acompanya com **ANNEX NÚM. 7**, en la que es comprometin, en cas de ser adjudicatari, a l'adscripció dels següents mitjans personals i materials per a l'execució del contracte, a efectes de l'article 76.3 de la LCSP:

- **Un coordinador**

La persona que exerceixi la coordinació del servei haurà de disposar, com a mínim, d'un grau universitari (o titulació equivalent) en l'àmbit de les ciències socials, comunicació, gestió empresarial, administració pública o similars. Haurà d'acreditar una experiència mínima de tres anys en la



coordinació de serveis d'atenció al públic o en la gestió d'equips en entorns similars, preferentment en el sector públic o en serveis externalitzats.

- Tres Supervisors

El personal supervisor haurà de disposar, com a mínim, d'un cicle formatiu de grau superior (CFGS) en l'àmbit administratiu, comercial, de serveis o equivalent així com una experiència mínima de dos anys en la supervisió d'equips de treball en serveis d'atenció telefònica, presencial o multicanal.

- Un Quality

El perfil de responsable de qualitat haurà de comptar amb un grau universitari (o titulació equivalent) preferentment en estadística, sociologia, psicologia, comunicació o àmbits afins, i acreditar una experiència mínima de dos anys en funcions relacionades amb el control de qualitat, el seguiment d'indicadors i l'anàlisi de resultats en serveis d'atenció al públic o en entorns de *contact center*. Es requerirà formació específica en sistemes de qualitat, metodologies d'avaluació i millora contínua de processos.

Per acreditar aquests extrems, s'adjuntarà:

- i. Còpia de les titulacions de les persones que s'assignen a aquest projecte, així com una relació dels projectes en què han participat i funcions exercides en els darrers tres anys.

**IMPORTANT:**

- \_ El compromís d'adscripció de mitjans a efectes de l'article 76 de la LCSP tindrà la condició d'obligacions essencials del contracte a efectes d'allò previst en l'article 211.1 f) de la LCSP pel que fa a la resolució del contracte, de manera que l'incompliment de qualsevol d'elles, apreciat per l'entitat contractant, prèvia audiència a l'adjudicatari, serà causa de resolució del contracte.
- \_ L'equip mínim proposat haurà de ser el que es destini a l'execució del contracte.

## CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

De conformitat amb l'article 202 de la LCSP, és necessari l'establiment al plec de clàusules particulars d'almenys una de les condicions especials d'execució d'entre les enumerades a continuació:

1. En compliment de la no utilització de llenguatge o imatges sexistes en l'execució del present contracte, el licitador s'obliga a lliurar abans de la recepció de la prestació un Informe valoratiu de

les mesures implantades i incidències detectades i esmenades que s'hagin produït durant l'execució del present contracte.

2. En compliment de la condició especial d'execució de caràcter mediambiental, el contractista s'obliga a adoptar mesures encaminades a fomentar l'ús d'energies renovable.
3. Pagament del preu a les empreses subcontractades.
4. Declaració conforme les empreses licitadores no realitzen operacions financeres en paradisos fiscals.
5. Inclusió de persones amb discapacitat en noves contractacions
  - a. L'empresa adjudicatària haurà de garantir que al menys el 3% de les noves incorporacions al servei estiguin ocupades per persones amb discapacitat reconeguda (igual o superior al 33%)
  - b. Aquesta condició no afecta al personal subrogat.
6. Compromís amb la diversitat i la igualtat
  - a. Les noves contractacions hauran de respectar els criteris d'igualtat d'oportunitats , evitant qualsevol discriminació per raó de gènere, origen, edat o discapacitat.
  - b. Es podrà requerir una declaració responsable i evidències de polítiques internes.
7. Certificacions obligatòries:
  - ISO 9001 – Gestió de la qualitat
  - ISO/IEC 27701 – Privacitat de la informació (extensió RGPD)
8. L'adjudicatari haurà de declarar conèixer i obligar a aplicar i alinear-se amb les bones pràctiques requerides de la ISO/ IEC 27001 – Seguretat de la informació.

#### K.- ASSEGURANCES:

El licitador, en cas de resultar adjudicatari, s'obliga a contractar una pòlissa de responsabilitat civil que cobreixi, per tot el període de durada del contracte i el de la seva garantia, la responsabilitat dels danys i perjudicis causats a terceres persones i els seus béns com a conseqüència de l'execució dels treballs que són objecte del contracte.

L.- PRESENTACIÓ DE PROPOSTES: Les propostes es presentaran d'acord amb les següents indicacions:

L.1.- **Format i lloc de presentació:** A través del sobre en format digital, i que hauran de presentar-se mitjançant l'eina de Sobre Digital accessible a l'adreça web següent:

- <https://seucontractacio.l'entitatcontractantsa.cat/licitacion>

Els documents i el resum de l'oferta quedaran degudament xifrats.

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

**IMPORTANT:** S'adjunta al present Plec una guia d'ús de la seu de contractació electrònica, indicant tots els passos a seguir per a la presentació electrònica de les propostes.

En cap cas s'acceptarà la presentació de propostes en paper o a través d'un altre mitjà que no sigui l'indicat en el present Plec.

- **Data i hora límit:** d'acord amb allò que consta a l'anunci de licitació publicat al perfil de contractant.

M.- CONTINGUT DE LES PROPOSTES:

Les propostes es presentaran en:

|                                           |                                                                                                            |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Tres (3) Sobres: | la "documentació acreditativa dels requisits previs"                                                       |
|                                           | la proposta "avaluable mitjançant l'aplicació de criteris que depenen d'un judici de valor"                |
|                                           | la proposta "avaluable mitjançant l'aplicació de criteris quantificables mitjançant fórmules automàtiques" |

El contingut dels sobres serà el següent:

TRES SOBRES

M.1.- CONTINGUT DEL SOBRE QUE CONTÉ LA DOCUMENTACIÓ ACREDITATIVA DELS REQUISITS PREVIS.

NOTA IMPORTANT!!! Es presentarà un (1) únic arxiu PDF amb la Documentació General

Així mateix, caldrà que en el sobre es presenti 1 (1) únic arxiu PDF signat pel licitador indicant aquesta circumstància en el títol del mateix, seguint la següent estructura:

SRP\_ NOM EMPRESA.DOCUMENTACIO GRAL PDF (SRP, Nom empresa, documentació general)  
– un únic PDF

En cas de divisió de lots, s'ha d'indicar el número del lot al que correspon el document.

Contingut:

- L'arxiu contindrà la documentació relacionada a la **clàusula 10.1.** del present Plec de Clàusules Particulars i altres declaracions: **ANNEX 1A, ANNEX 1B; ANNEX 1C; ANNEX 1D, ANNEX 10**
- En el seu cas, l'**ANNEX NÚM. 7** relatiu al compromís d'adscripció de mitjans, degudament emplenat i signat
- El DEUC corresponent a l'empresa licitadora,
- En el seu cas, el DEUC de totes les empreses que conformin la UTE, el DEUC de les empreses amb les que integri solvència i el DEUC de les empreses subcontractistes.

Obertura:

- **Lloc:** L'obertura dels sobres es realitzarà a través de la plataforma electrònica de contractació pública PLYCA i per tant amb l'excepció de que existeixi petició de part, degudament justificada, l'obertura dels sobres no es realitzarà en acte públic, atès que en la licitació s'utilitzen exclusivament mitjans electrònics (Resolució 1220/2019 de 28 de octubre del TACRC).  
El sistema informàtic que suporta la plataforma PLYCA té un dispositiu que permet acreditar fefaentment el moment de l'obertura dels sobres i el secret de la informació que hi estigui inclosa.
- **Data:** La que s'indiqui a l'anunci de licitació i/o la que es comuniqui a través del Perfil del Contractant.

M.2.- CONTINGUT I OBERTURA DEL SOBRE QUE CONTÉ LA PROPOSTA AVALUABLE MITJANÇANT L'APLICACIÓ DE CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR:

NOTA IMPORTANT!!! Es presentarà un (1) únic arxiu PDF amb la Documentació avaluable amb judici de valor

Així mateix, caldrà que en el sobre es presenti un (1) únic arxiu PDF signat pel licitador indicant aquesta circumstància en el títol del mateix, seguint la següent estructura:

SJV\_ NOM EMPRESA.JUDICI VALOR.PDF (SVJ, Nom empresa, judici de valor) – un únic PDF

En cas de divisió de lots, s'ha d'indicar el número del lot al que correspon el document.

#### Contingut:

- L'arxiu contindrà la Proposta valorable mitjançant judici de valor. La proposta presentada haurà d'anar acompanyada d'un índex amb els enunciats coincidents amb els criteris de valoració mitjançant judici de valor que s'especifiquen a l'**ANNEX 3** del present Plec de Clàusules Particulars.
- L'arxiu contindrà la Proposta segons indicacions contingudes a l'**ANNEX 2A** del present Plec de Clàusules Particulars.

#### Obertura:

- **Lloc:** L'obertura dels sobres es realitzarà a través de la plataforma electrònica de contractació pública PLYCA i per tant amb l'excepció de que existeixi petició de part, degudament justificada, l'obertura dels sobres no es realitzarà en acte públic, atès que en la licitació s'utilitzen exclusivament mitjans electrònics (Resolució 1220/2019 de 28 de octubre del TACRC).  
El sistema informàtic que suporta la plataforma PLYCA té un dispositiu que permet acreditar fefaentment el moment de l'obertura dels sobres i el secret de la informació que hi estigui inclosa.
- **Data:** La que s'indiqui a l'anunci de licitació i/o la que es comuniqui a través del Perfil del Contractant.

**M.3.- CONTINGUT I OBERTURA DEL SOBRE QUE CONTÉ LA PROPOSTA AVALUABLE MITJANÇANT L'APLICACIÓ DE CRITERIS QUANTIFICABLES MITJANÇANT FÓRMULES AUTOMÀTIQUES:**

NOTA IMPORTANT!!! Es presentarà un (1) únic arxiu PDF amb la Documentació avaluable amb criteris automàtics

Així mateix, caldrà que en el sobre es presentin un (1) únic arxiu indicant aquesta circumstància en el títol del mateix, seguint la següent estructura:

SFA \_ NOM EMPRESA. OFERTA.PDF (SFA, Nom empresa, oferta ANNEX 2) – un únic PDF signat pel licitador

En cas de divisió de lots, s'ha d'indicar el número del lot al que correspon el document.

Contingut:

- L'arxiu contindrà el model de l'**ANNEX NÚM. 2** del present Plec degudament (emplenat i signat) i els documents acreditatius que en el mateix **ANNEX NÚM. 2** es requereixin.

Obertura:

- **Lloc:** L'obertura dels sobres es realitzarà a través de la plataforma electrònica de contractació pública PLYCA i per tant amb l'excepció de que existeixi petició de part , degudament justificada, l'obertura dels sobres no es realitzarà en acte públic, atès que en la licitació s'utilitzen exclusivament mitjans electrònics (Resolució 1220/2019 de 28 de octubre del TACRC).  
El sistema informàtic que suporta la plataforma PLYCA té un dispositiu que permet acreditar fefaentment el moment de l'obertura dels sobres i el secret de la informació que hi estigui inclosa.
- **Data:** Es comunicarà oportunament a través del perfil de contractant.

**N.- CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES:** Les propostes s'avaluaran d'acord amb l'**ANNEX 3** del present Plec de Clàusules Particulars.

**O.- VISITA:** No es preveuen.

Tanmateix, els interessats podran sol·licitar-ho. Les sol·licituds **de visita s'hauran de realitzar per escrit a la següent adreça de correu electrònic:** [llopezr@bsmsa.cat](mailto:llopezr@bsmsa.cat), [pmartinez@bsmsa.cat](mailto:pmartinez@bsmsa.cat), amb CC: [vmorales@bsmsa.cat](mailto:vmorales@bsmsa.cat) com a molt tard, DEU (10) dies abans de la data límit fixada per a la recepció d'ofertes. A l'assumpte del missatge s'haurà de fer constar obligatòriament el motiu: Sol·licitud de visita i el codi/número de l'expedient.

La corresponent convocatòria de visita així com les instruccions a tenir en compte per a l'assistència, es publicaran al perfil de Contractant. Accessible a través de la següent adreça web:

- <https://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/bsm/customProf>

La Visita en cap cas es considerarà obligatòria als efectes de presentació de les propostes.

#### P.- SERVEI D'INFORMACIÓ I DE RESOLUCIÓ DE CONSULTES A DISPOSICIÓ DELS LICITADORS:

Els dubtes, consultes i/o sol·licituds d'informació s'hauran de realitzar de la següent manera:

- P1.- Per dubtes de caràcter tècnic i jurídic, relatius a les clàusules del Plec de Clàusules Particulars i/o el Plec Tècnic o de qualsevol altra documentació integradora de la licitació

Els dubtes, consultes i/o sol·licituds d'informació s'hauran de realitzar per escrit al Perfil del contractant mitjançant la funcionalitat "Enviar pregunta" de l'espai virtual de licitació accessible a través del següent enllaç:

<https://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/L'ENTITAT CONTRACTANT/customProf>

Es podran realitzar els dubtes, consultes i/o sol·licituds d'informació com molt tard, SIS (6) dies abans de la data límit fixada per la recepció d'ofertes, d'acord amb el que s'estableix a l'article 138.3 de LCSP.

Les respostes a les preguntes rebudes es publicaran al Perfil de Contractant de l'entitat integrat a la Plataforma de serveis de contractació pública de la Generalitat de Catalunya, i tindran caràcter vinculant.

En el cas que l'entitat, en el marc de la licitació, emeti una nota d'aclariment a on s'especifiqui una modificació, consideració, anul·lació parcial o qualsevol altra informació addicional aquesta tindrà prevalença.

- P.2.- Per dubtes sobre l'estat del procediment (obertura de propostes, valoració de les ofertes etc.).

S'informa als interessats que la informació relacionada amb l'estat de tramitació del present procediment serà publicada al perfil de contractant, incloent els pertinents aclariments i esmenes, en el seu cas. Es recomana als interessats consultar de forma periòdica el perfil de contractant per estar informats de l'estat de situació del procediment de contractació.

- P.3.- Per dubtes sobre l'aplicació informàtica PLYCA, com descarregar els sobres electrònics, incidències informàtiques relatives a l'ús de l'aplicació.

Els licitadors hauran de posar-se en contacte amb el servei d'assistència i suport de l'aplicació PLYCA accessible a través del següent enllaç: <https://www.nexus-it.es/plyca/soporte-empresas/formulario-de-contacto-empresas/>.

Aquesta informació **no es comunicarà per cap altre mitjà**, per la qual cosa és responsabilitat dels licitadors subscriure's al tauler d'anuncis de l'expedient, amb la qual cosa rebran amb caràcter immediat l'avís de la nova informació disponible.

(Aquesta subscripció s'ha d'efectuar de manera concreta i específica per a cadascuna de les licitacions respecte a les quals s'està interessat, i s'hi accedeix a través de l'apartat actualment anomenat "Voleu que us informem de les novetats?").

#### Q.- COMPONENTS DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ:

Conformen la Mesa de Contractació els següents membres:

|              |                                                                                                                                                      |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| President/a: | <b>Mayra Nieto Magaldi</b> , Directora Corporativa de Client i Màrqueting de Barcelona de Serveis Municipals, S.A. o persona en qui delegui.         |
| Vocal:       | <b>Redha Zetchi Fouchane</b> , Gerent d'Atenció al Client, de Barcelona de Serveis Municipals, S.A. o persona en qui delegui.                        |
| Vocal:       | <b>David Gonzalez Inglés</b> , Cap d'Àrea Servei al Client, de Barcelona de Serveis Municipals, S.A. o persona en qui delegui.                       |
| Vocal:       | <b>Arturo Villegas Martin</b> Tècnic Suport Projectes Digitalització Servei al Client. o persona en qui delegui.                                     |
| Vocal:       | <b>Joan Canals Daurella</b> , Cap Unitat d'Administració Econòmica de Contractació de Barcelona de Serveis Municipals, S.A o persona en qui delegui. |
| Secretària:  | <b>Pilar Martínez Cabrerizo</b> Cap Àrea Serveis Jurídics a la Contractació de Barcelona de Serveis Municipals, SA o persona en qui delegui.         |



**R.- SUBCONTRACTACIÓ:** Es **permet** Les condicions de subcontractació seran les que s'indiquin a la Clàusula 23 del present Plec de Clàusules Particulars.

**S.- CESSIÓ DEL CONTRACTE:** No.

#### **T.- NORMES RESPECTE DEL PERSONAL ASSIGNAT A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE**

Correspon exclusivament a l'empresa adjudicatària la selecció de personal que, reunint els requisits de titulació i experiència exigits si s'escau en els Plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sens perjudici de la facultat de verificació per part del responsable del contracte del compliment d'aquests requisits.

L'empresa adjudicatària procurarà que existeixi estabilitat a 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'entitat contractant.

L'empresa adjudicatària assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i contínua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a l'empresari. En particular, assumirà la negociació i pagament de salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en cas 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 potestat disciplinària, així com aquells drets i obligacions que se'n derivin de la relació contractual entre treballador i empresari.

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

L'empresa adjudicatària estarà obligada a executar el contracte a les seves pròpies dependències i/o instal·lacions, excepte en aquells casos, en que pel tipus de prestació, hagi de prestar els serveis a les dependències. En aquest cas, el personal de l'empresa adjudicatària ocuparà espais de treball diferenciats del que ocupi el personal propi del poder adjudicador. Correspon també a l'empresa adjudicatària vetllar per al compliment d'aquesta obligació. En la documentació de la licitació constarà de forma motivada la necessitat de prestar el servei a les dependències de l'òrgan de contractació.

L'empresa adjudicatària haurà de designar com a mínim un Coordinador i/o Responsable, integrat en la seva pròpia plantilla, que tingui com a mínim, entre les seves obligacions, les següents:

- a) Actuar com a interlocutor de l'empresa adjudicatària, canalitzant la comunicació entre l'empresa adjudicatària i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte d'una banda, i de l'altra, en totes aquelles qüestions derivades de l'execució del contracte.

- b) Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, e impartir als esmentats treballadors les ordres o instruccions de treball que resultin necessaris en relació a la prestació del servei contractat.
- c) Supervisar el correcte desempeïment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que tenen encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
- d) Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, havent-se de coordinar amb el responsable del contracte a tal efecte de forma adequada per tal de no alterar el funcionament del servei.
- e) Informar al responsable del contracte sobre les vacances, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

L'objecte del Contracte estableix la subrogació contractual del personal necessari per a la prestació del servei com a condició especial d'execució del contracte, serà d'aplicació el següent:

En conseqüència, l'adjudicatari resta obligat a subrogar-se en els contractes dels treballadors/es que es relacionen al document Annex 11 al present Plec de clàusules, disponible al perfil de contractant de l'entitat (amb el detall de la retribució, antiguitat, jornada i horari, tipus de contracte i categoria professional) actualment al servei de les empreses que presten el servei objecte d'aquesta licitació, en les condicions que estableix l'article 44 de l'Estatut de Treballadors i el Conveni Col·lectiu Estatal vigent de vigilància.

Finalitzat el contracte objecte d'aquest Plec i en el cas que el servei hagués de continuar, prestat per una altra empresa, l'empresa que aleshores prestés el servei haurà de facilitar a l'empresa adjudicatària del nou contracte la següent informació relativa a cadascun dels treballadors respecte als quals s'hagi de subrogar com a ocupadora: tipus de contracte (codi INEM), categoria professional, horari de treball i dies de servei a la setmana, salari anual, antiguitat, drets econòmics adquirits i, en el seu cas, si el treballador està de baixa des de quina data ho està.

En el cas que la informació no fos correctament facilitada, l'empresa obligada a facilitar-la serà responsable dels danys i perjudicis que això pogués ocasionar a l'empresa adjudicatària del nou contracte. En el cas que l'òrgan de contractació constatés fefaentment que s'hagués facilitat una informació incorrecta, podrà retenir la garantia definitiva constituïda per a la contractació del contracte objecte d'aquest Plec fins que l'anterior empresa adjudicatària del mateix no hagués procedit a la reparació dels referits danys i perjudicis.

Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament de l'empresa contractista adjudicatària, a tots els efectes, sense que entre aquell i Barcelona de serveis municipals, existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral. A tal efecte, previ a l'inici de l'execució del contracte, l'empresa contractista vindrà obligada a especificar les persones concretes que executaran les prestacions i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, així com la corresponent acreditació professional. Durant la vigència del contracte, qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones haurà de comunicar-se prèviament a L'ENTITAT CONTRACTANT i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.

L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiu i continua, sobre el personal integren de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder d'adreça inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i pagament de salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan escaigui, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es derivin de la relació contractual entre empleat i ocupador.

**U.- TRAMITACIÓ:** Obert, ordinària, d'acord amb allò establert a l'article 156 i següents de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic de 8 de novembre, de contractes del sector públic (en endavant, LCSP). El procediment obert s'adaptarà a allò establert en la LCSP amb les particularitats establertes en l'article 316 i següents de la LCSP pels poders adjudicadors no administració pública.

#### **V.- PUBLICITAT:**

Diari Oficial de la Unió Europea, en els casos en què el contracte es trobi subjecte a regulació harmonitzada.

El perfil de contractant de l'entitat està integrat a la Plataforma de serveis de contractació pública de la Generalitat de Catalunya a la pàgina web:

- <https://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/L'ENTITAT CONTRACTANT/customProf>

**V.1.- DESPESES DE PUBLICITAT:** No aplica.

**W.- RÈGIM DE RECURSOS:** El regim serà el previst a la **clàusula 32** del present Plec.

**X.- ALTRES INFORMACIONS:** El contracte que resulti d'aquest procediment se signarà digitalment. A tal efecte, l'adjudicatari haurà de disposar d'un certificat de signatura electrònica que acrediti la seva identitat (en els formats acceptats per l'entitat contractant) per poder signar digitalment el contracte. Aquest certificat haurà de tenir un nivell de seguretat 4.

#### **CLÀUSULA 2.- OBJECTE I RÈGIM JURÍDIC DEL CONTRACTE**

2.1. L'objecte d'aquest Plec de Clàusules Particulars (en endavant, Plec) és l'establiment de les condicions que regiran l'adjudicació, per part de l'entitat contractant del contracte de serveis quin objecte es troba descrit a l'**apartat A** de la **clàusula 1** del present Plec. Condicions que es defineixen en aquest Plec i en els seus annexos i que fomenten les mesures de contractació contemplades al Decret de l'Alcaldia S1/D/2017-1271, de 24 d'abril, de contractació pública sostenible, publicat al Butlletí Oficial de l'Ajuntament de Barcelona (Gasetta Municipal) de data 28 d'abril de 2017 ("el Contracte").

Aquest Decret d'alcaldia es pot aconseguir al següent enllaç:  
<https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/handle/11703/101966>.

La indicació sobre la divisió en lots del contracte consta a l'**apartat A.1.** de la **clàusula 1** del present Plec. Així mateix, la descripció i contingut de cada lot està definit a la documentació tècnica que s'adjunta al present Plec.

2.2. De conformitat amb l'esmentat Decret de l'Alcaldia de 24 d'abril de 2017, en l'objecte del contracte s'incorporen les mesures de contractació pública sostenible següents:

- Declaració relativa a la inexistència de relació econòmica i/o financera il·legal amb un país considerat paradís fiscal.
- Subcontractació i Pagament a subcontractistes i/o proveïdors.
- Contractació de treballadors amb dificultats particulars d'inserció al mercat laboral / subcontractació de Centres Especials de Treball i a través d'empreses d'inserció, si s'escau, d'acord amb allò previst a la **clàusula 1** del present Plec.
- Millores en els salaris, en relació al conveni laboral de referència si s'escau, d'acord amb allò previst a la clàusula 1 del present Plec.
- Millores sobre personal propi que s'adscriurà a l'obra de forma directa si s'escau, d'acord amb allò previst a la **clàusula 1** del present Plec.

2.3. L'entitat contractant està subjecta a les disposicions de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant, "LCSP"), 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, relatives a la contractació harmonitzada 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 del Contracte que es formalitzi.

En relació amb les eventuais modificacions contractuals que es puguin produir, serà d'aplicació el règim previst a la subsecció 4<sup>a</sup> de la Secció 3<sup>a</sup> del Capítol I del Títol I de la LCSP.

També li són d'aplicació el Decret de l'Alcaldia de 24 d'abril abans esmentat, així com Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016, pel qual es reconeix clàusula essencial del contracte que els licitadors, contractistes o subcontractistes, o empreses filials o empreses interposades no tenen relació econòmica ni financera il·legal amb un país considerat paradís fiscal. Conseqüentment, els licitadors, contractistes o subcontractistes o empreses filials o interposades d'aquest contracte públic no poden realitzar operacions financeres en paradisos fiscals –segons la llista elaborada per les Institucions Europees o avalada per aquestes o, en el seu defecte, per l'Estat espanyol-, o fora d'ells i que siguin considerades delictives, en els

termes legalment establerts com ara delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda pública.

2.4. El contracte té la consideració de contracte privat, de conformitat amb el disposat en l'article 26 LCSP, i queda subjecte, en quant als seus efectes i extinció, al dret privat, regint-se per aquest Plec, pel contracte i documentació annexada, i en tot allò no previst, per la legislació civil i mercantil aplicable.

A la preparació i adjudicació del present contracte li resulta d'aplicació allò previst al Títol I del Llibre Tercer de la LCSP.

2.5. Per resoldre qualsevol discrepància que pogués sorgir de la preparació, adjudicació i modificacions contractuals, quan aquestes últimes es fonamentin en l'incompliment d'allò establert als articles 204 i 205 de la LCSP, quan s'entengui que dita modificació hauria d'haver estat objecte d'una nova adjudicació, les parts es sotmetran a l'ordre jurisdiccional contenciós administratiu.

Per resoldre qualsevol discrepància que pogués sorgir en relació als efectes i extinció del present contracte, les parts se sotmetran a l'ordre jurisdiccional civil.

2.6. El present Plec de Clàusules Particulars, els seus Annexos i el Plec de Prescripcions Tècniques Particulars revestiran caràcter contractual. El contracte s'ajustarà al contingut del present Plec, les clàusules del qual es consideraran part integrant del respectiu contracte.

2.7. La presentació de proposicions implica l'acceptació incondicionada pels licitadors del contingut del present Plec i de la totalitat de la documentació que conforma la present licitació, sense cap excepció o reserva.

2.8. La interpretació del contracte i les discrepàncies sobre la seva aplicació es farà tenint en compte, en primer lloc, el Plec de Clàusules Particulars i les Prescripcions Tècniques, que prevaldran sobre qualsevol altra norma.

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

2.9. En el supòsit que el present Plec sigui traduït a altres llengües, en cas de discrepància prevaldrà la versió en llengua catalana.

### **CLÀUSULA 3.- VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE, PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ I PREU DEL CONTRACTE**

3.1. El valor estimat del contracte a efectes de determinar el procediment d'adjudicació, la publicitat i la competència de l'òrgan de contractació és el que figura a l'**apartat B** de la **clàusula 1** del present Plec, i no inclou l'Impost sobre el Valor Afegit ( en endavant IVA).

Aquest valor estimat s'ha calculat conforme a allò que estableix l'article 101 de la LCSP, és la suma del pressupost base de licitació, sense IVA, així com les eventuais modificacions i, en el seu cas, pròrrogues o altres opcions, en els termes establerts en el present Plec.

3.2. El pressupost base de licitació del contracte és el que consta expressat a l'**apartat B.1** de la **clàusula 1** del present Plec.

El desglossament del pressupost base de licitació s'indica a l'**ANNEX NÚM. 6** del present Plec.

Aquest pressupost base inclou, conforme allò que estableix l'article 100 i concordants de LCSP, tots els factors de valoració i les despeses que, segons els documents contractuals i la legislació vigent corren per compte de l'adjudicatari, així com els tributs de qualsevol tipus, incloent l'IVA.

**Quedaran excloses les ofertes que presentin un import superior al pressupost base de licitació o als preus unitaris en que aquest es desglossi.**

En cas de preus unitaris, l'entitat contractant no estarà obligada a esgotar la totalitat del pressupost base de licitació, sinó que únicament se li facturaran les prestacions efectivament executades en base al preus unitaris oferts.

3.3. El preu del contracte serà aquell al que ascendeixi l'adjudicació, més el corresponent IVA, que haurà de figurar en partida independent.

En el preu del contracte es consideraran inclosos la resta de tributs, taxes i cànon de qualsevol índole, que siguin d'aplicació, així com totes les despeses que l'adjudicatari ha d'assumir conforme al previst en el contracte tipus adjunt i en el Plec de Clàusules Particulars i documentació annexa.

L'import d'adjudicació en cap cas superarà el pressupost de licitació. **En el supòsit que el licitador excedeixi d'aquest o aquests imports serà exclòs del procediment.**

3.4. El preu del contracte **NO** serà objecte de revisió.

3.5. Es fa constar que es disposa de crèdit suficient per atendre les obligacions econòmiques que es deriven per l'entitat contractant del compliment del contracte al qual es refereix el present Plec, fins a la seva conclusió.





#### CLÀUSULA 4.- DURADA DEL CONTRACTE

El termini de durada del contracte és el que s'estableix en l'**apartat C de la clàusula** del present Plec o, quan correspongui, el que hagi proposat l'adjudicatari, si fos menor i aquest hagi estat avaluat positivament. El termini total i els terminis parcials són els que es fixen, si s'escau. Tots aquests terminis comencen a comptar des del dia que s'estipuli en l'esmentada clàusula o en el seu defecte, en el contracte

El contracte es podrà prorrogar si així s'ha previst en l'**apartat C.2. de la clàusula** del present Plec. 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 (2) MESOS d'antelació a l'acabament del termini de durada del contracte d'acord amb allò previst a l'article 29 de la LCSP.

La pròrroga no es produirà, en cap cas, per acord tàcit de les parts.

#### CLÀUSULA 5.- EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ, PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE I DOCUMENTACIÓ QUE ES FACILITARÀ ALS LICITADORS

5.1. La contractació dels serveis de referència s'adjudicarà a través del procediment obert regulat als articles 156 a 158 de la LCSP.

L'adjudicació del contracte es realitzarà a l'oferta que presenti una millor relació qualitat-preu en el seu conjunt, d'acord amb els criteris d'adjudicació que figuren a l'**ANNEX NÚM. 3** del present Plec.

5.2. Necessitat i idoneïtat del contracte:

Les necessitats que l'entitat contractant pretén satisfer mitjançant aquest contracte són les que consten a la memòria justificativa i d'insuficiència de mitjans.

**DOCUMENTACIÓ QUE ES FACILITARÀ ALS LICITADORS:** Des del dia de la publicació de l'anunci de licitació, els interessats podran obtenir la documentació que regeix la present licitació (Plec de Contractació) a través del Perfil de Contractant.

El perfil de contractant està integrat a la Plataforma de serveis de contractació pública de la Generalitat de Catalunya a la pàgina web establert a l'**apartat V de la clàusula 1** del present Plec.

La documentació que conforma el Plec de Contractació inclou els següents documents:

- Anunci de licitació
- Plec de Clàusules Particulars i annexes.
- Plec de Prescripcions Tècniques.
- Contracte tipus.



- Arxiu DEUC, en el seu cas.
- Qualsevulla altre documentació que pugui ser necessària per a la confecció de l'oferta.

Tota aquesta documentació tindrà caràcter contractual. Així mateix, s'informa que el contracte tipus que s'adjunta com Annex al present Plec es regulen les obligacions del contractista, tals com, amb caràcter enunciatiu i no limitatiu, forma de pagament, condicions d'execució, subcontractació, pagament a subcontractistes i proveïdors, penalitzacions, resolució del contracte, etc. i que, per tant, hauran de ser tingudes en consideració pels licitadors.

De conformitat amb l'article 138.3 de la LCSP, l'òrgan de contractació proporcionarà a tots els interessats, sis (6) dies abans de la finalització del termini per a presentar oferta, la informació addicional relativa als plecs i resta de documentació complementària que aquests sol·licitin, sempre i quan s'hagi sol·licitat al menys sis (6) dies abans del transcurs del termini de presentació d'ofertes.

#### 5.3. Responsable del contracte:

Es designarà un responsable del contracte per part de l'entitat contractant, quina identitat es comunicarà a l'adjudicatària un cop adjudicat el contracte, a qui correspondrà supervisar l'execució i adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de la prestació pactada, dintre de l'àmbit de les facultats que se li atribueixin.

#### 5.4. Òrgan de contractació:

L'òrgan de contractació del present contracte serà aquell que correspongui per raó de la quantia, segons escaigui en virtut del valor estimat del contracte.

### CLÀUSULA 6.- PUBLICITAT DE LA LICITACIÓ

6.1. En cas que el present contracte es trobi subjecte a regulació harmonitzada, la present licitació es publicarà mitjançant anunci al Diari Oficial de la Unió Europea (DOUE) així com al Perfil de Contractant de l'entitat, integrat a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya.

A l'anunci que es publiqui al Perfil de Contractant de l'entitat es farà constar la data d'enviament de l'anunci al DOUE. La publicació al DOUE precedirà qualsevol altra publicació, no obstant això, podrà publicar-se l'anunci de licitació al Perfil de Contractant si l'òrgan de contractació no ha rebut cal notificació de la seva publicació al cap de 48 hores de la confirmació de la recepció de l'anunci enviat.

6.2. En cas que el present contracte no es trobi subjecte a regulació harmonitzada, la present licitació es publicarà a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya.

## II. PROCEDIMENT DE LICITACIÓ

### CLÀUSULA 7- APTITUD PER A CONTRACTAR I ACREDITACIÓ DE LA SOLVÈNCIA REQUERIDA.

7.1. Estan capacitades per a contractar amb l'entitat contractant les persones físiques o jurídiques, amb condició d'empresari, espanyoles o estrangeres, que tinguin plena capacitat d'obrar d'acord amb el que estableix l'article 65 LCSP, i que no estiguin incorregudes en cap dels supòsits d'incapacitat o prohibicions de contractar que es recullen a l'article 71 de la referida Llei, i que acreditin la suficient solvència econòmica, financera i tècnica o professional establerta en el present Plec. Així mateix, la seva activitat ha de tenir relació amb l'objecte del contracte, segons resulti dels seus respectius estatuts o regles fundacionals, i han de disposar d'una organització amb elements suficients per a la deguda execució del contracte. Igualment hauran de comptar amb l'habilitació empresarial o professional que, en el seu cas, sigui exigible per a la realització de l'activitat o la prestació que constitueixi l'objecte del contracte.

Els requisits de capacitat, solvència i d'absència de prohibicions de contractar s'han de complir en el moment de la presentació de l'oferta i s'han de mantenir fins al moment de l'adjudicació i formalització del contracte.

Mesura social: En aplicació del Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016 els licitadors, contractistes o subcontractistes o empreses filials o empreses interposades d'aquest contracte no poden realitzar operacions financeres en paradisos fiscals -segons la llista de països elaborada per les Institucions Europees o avalada per aquestes o, en el seu defecte, per l'Estat espanyol-, o fora d'ells i que siguin considerades delictives, en els termes legalment establerts com ara delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda Pública.

Les persones físiques o jurídiques d'estats no pertanyents a la Unió Europea hauran de complir, a més, amb els requisits de l'article 68 de la LCSP.

L'entitat contractant pot contractar amb unions d'empresaris o agrupacions que es constitueixin temporalment a l'efecte. Aquesta participació s'instrumentalitzarà, a la fase de licitació, mitjançant l'aportació d'un document privat en el que es manifesti la voluntat de concurrència conjunta, indicant els noms i circumstàncies dels que la constitueixen, la participació de cadascun d'ells, i designant un representant o apoderat únic amb poders bastants per a exercitar els drets i complir amb les obligacions que del contracte se'n derivin fins a l'extinció del mateix, sens perjudici de l'existència de poders mancomunats en altres aspectes, assumint el compromís de constituir-se formalment en el cas de resultar adjudicatari. Les unions o agrupacions d'empresaris hauran d'acreditar la seva capacitat i la solvència o classificació exigida en aquest Plec conforme a les prescripcions legal i reglamentàries vigents. Aquests empresaris quedaran obligats solidàriament davant l'entitat contractant.

No serà necessària la formalització de la UTE en escriptura pública fins que s'hagi efectuat l'adjudicació al seu favor.

7.2. De conformitat amb l'article 75 de la LCSP es podrà acreditar la solvència basant-se en la solvència i mitjans d'altres entitats, amb independència de la naturalesa jurídica dels vincles que tinguin amb elles, sempre que demostrï que durant tota la durada de l'execució del contracte, disposarà efectivament d'aquesta solvència i mitjans i que l'entitat a la que es recorri no està incursa en una prohibició de contractar.

Tanmateix, respecte als títols d'estudis i professionals o a l'experiència professional, només es podrà recórrer a les capacitats d'altres entitats si aquests executessin la part de l'objecte del contracte per al que es requereixin dites capacitats. Aquests tercers hauran d'acreditar la seva capacitat, aptitud i solvència requerits al present Plec.

Quan una empresa recorri a les capacitats d'altres entitats, haurà de demostrar que disposarà dels recursos necessaris mitjançant la presentació a aquest efecte del compromís per escrit de dites entitats. Aquest compromís es presentarà pel licitador que hagués presentat la millor oferta, previ requeriment complimentat de conformitat amb el que es disposa a l'apartat 2 de l'article 150 de la LCSP, sense perjudici del que s'estableix a l'apartat 3 de l'article 140 de la LCSP.

En el cas que l'empresa licitadora recorri a capacitats d'altres empreses per acreditar la solvència econòmica i/o tècnica, de conformitat amb el que preveu l'article 75.2 de la LCSP, o tinguin la intenció de subcontractar, ha d'indicar aquesta circumstància en el Document Europeu Únic de Contractació (DEUC) a que es fa referència més endavant i presentar altra DEUC per cadascuna de les empreses a la capacitat de les quals recorri o que tinguin intenció de subcontractar, degudament signat.

En el supòsit que es recorri a la solvència econòmica i financera d'altres entitats, serà necessari que el licitador i les entitats a les que es recorri siguin solidàriament responsables de l'execució del contracte, i que acreditin individualment la solvència que aporten.

Mesura social. Informació de la subcontractació en la licitació:

L'empresa licitadora ha d'informar la part del contracte que estima subcontractar, assenyalant el seu import, i el nom o perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència tècnica, dels subcontractistes, als que pretengui encomanar la seva realització. Si l'empresa licitadora té decidit amb quines empreses pensa executar parts específiques de l'objecte contractual, ha d'identificar-les indicant el nom o denominació social de les empreses, el NIF i la part de l'objecte que realitzarà cada empresa subcontractada.

Aquesta obligació és complementària a la gestió del Llibre de subcontractació previst a l'article 8 de la Llei 32/2006, de 18 d'octubre, que regula la subcontractació en el sector de la construcció.

En fase d'execució del contracte, si l'empresa contractista pretén modificar les empreses subcontractades, l'òrgan de contractació ha d'autoritzar la modificació de les empreses subcontractistes identificades en la licitació. Aquesta autorització no s'atorgarà si no es compleixen les mateixes condicions de solvència que s'hagin ofert en la fase de licitació.

7.3. No obstant el que s'ha indicat als paràgrafs anteriors, no poden concórrer a la present licitació els licitadors que, de forma directa o mitjançant empreses vinculades a ells, haguessin participat en l'elaboració de les especificacions tècniques o els documents preparatoris del contracte, si aquesta participació pogués falsejar la competència o provocar restriccions a la lliure concurrència o suposar un tractament de privilegi en relació a la resta de les empreses licitadores. En tot cas, s'observaran les regles previstes a l'article 70 de la LCSP.

En el supòsit que una empresa licitadora, o una empresa vinculada a aquesta, hagi participat en l'elaboració de les especificacions tècniques o de documents preparatoris del contracte ho haurà d'indicar de forma expressa, especificant quina ha estat la seva participació, aportant la corresponent declaració responsable dins del sobre núm. 1.

7.4. En relació a les persones jurídiques, només podran ser objecte d'adjudicació de contractes les seves prestacions que estiguin compreses dintre de les finalitats, objecte o àmbit d'activitat que d'acord amb els seus estatuts o regles fundacionals els hi siguin pròpies.

7.5. Els licitadors que comptin com a treballadors/res fixos amb cinquanta o més treballador/es han de tenir ocupats un nombre de treballadors amb discapacitat no inferior al (2%) dos per cent del total de la plantilla, o donar compliment a les mesures alternatives establertes al Reial decret 364/2005, de 8 d'abril, o norma que el substitueixi.

#### **7.6. Condicions mínimes de solvència i acreditació de la mateixa:**

Les empreses licitadores han de complir amb els criteris de solvència establerts a l'**apartat J la clàusula 1** del present Plec de Clàusules Particulars. No obstant això, únicament hauran d'acreditar documentalment el compliment d'aquests requisits l'empresa o empreses proposada/es com a adjudicatària/es. Sens perjudici d'això, l'entitat contractant podrà sol·licitar als licitadors, en qualsevol moment anterior a la proposta d'adjudicació, l'acreditació del compliment d'aquests extrem.

7.7. Les empreses estrangeres no comunitàries hauran de complir, a més, amb els requisits establerts a l'article 68 de la LCSP.

7.8. L'entitat contractant podrà contractar amb unions d'empresaris que es constitueixin temporalment a l'efecte. Aquesta participació s'instrumentalitzarà, a la fase de licitació, mitjançant l'aportació d'un document privat en el que es manifesti la voluntat de concurrència conjunta, indicant els noms i circumstàncies dels que la constitueixen, la participació de cadascun d'ells, designant un representant o apoderat únic amb poders bastants per exercitar els drets i complir les obligacions que del contracte es derivin fins a l'extinció del mateix, sens perjudici de l'existència de poders mancomunats en altres aspectes, i assumint el compromís de constituir-se formalment en el cas de resultar adjudicatari del contracte. No serà necessària la formalització en escriptura pública fins que s'hagi efectuat l'adjudicació al seu favor.

Aquests empresaris quedaran obligats solidàriament davant l'entitat contractant.

No serà necessària la formalització de la UTE en escriptura pública fins que s'hagi adjudicat el contracte al seu favor.

7.9. L'òrgan de contractació adoptarà les mesures adequades per garantir que la participació a la licitació de les empreses que haguessin participat prèviament en l'elaboració de les especificacions tècniques o dels documents preparatoris del contracte, o haguessin assessorat a l'òrgan de contractació durant la preparació del procediment de contractació, no falsegin la competència. En tot cas, s'observaran les regles previstes a l'article 70 de la LCSP.

En el supòsit que una empresa licitadora, o una empresa vinculada a aquesta, hagi participat en l'elaboració de les especificacions tècniques o de documents preparatoris del contracte ho haurà d'indicar de forma expressa, especificant quina ha estat la seva participació, aportant la corresponent declaració responsable dins del sobre que conté la "*documentació acreditativa dels requisits previs*".

7.10. Les persones jurídiques només podran resultar adjudicatàries de contractes quines prestacions estiguin compreses dintre de les finalitats, objecte o àmbit d'activitat que d'acord amb els seus estatuts o regles fundacionals els hi siguin pròpies.

7.11. Els licitadors que comptin com a treballadors/res fixos amb cinquanta o més treballadors/res han de tenir ocupats un nombre de treballadors/res amb discapacitat no inferior al dos per cent del total de la plantilla, o donar compliment a les mesures alternatives establertes al Reial decret 364/2005, de 8 d'abril, o norma que el substitueixi.

## CLÀUSULA 8.- PROPOSICIONS DELS LICITADORS: NORMES GENERALS

8.1. Les proposicions es referiran al conjunt dels serveis objecte del present contracte i no s'admetran ofertes parcials.

Les proposicions es presentaran dins del termini màxim previst a l'**apartat L** de la **clàusula 1** del present Plec i a l'anunci de licitació. Les proposicions presentades fora del termini establert no seran admeses sota cap concepte ni en cap circumstància.

Tots els licitadors hauran d'assenyalar en el moment de presentar llurs propostes un domicili, telèfon, fax, correu electrònic i persona de contacte per a les comunicacions i relacions que en general es derivin del present procediment o que de qualsevol manera puguin afectar al licitador.

8.2. Les ofertes hauran de tenir una validesa de **QUATRE (4) 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 aquest Plec.

8.3. Cada licitador no podrà presentar més d'una proposició en el present procediment de contractació, ja sigui de forma individual o conjunta amb altres empreses. Així mateix, en el cas de l'existència de lots, cada licitador no podrà presentar més d'una proposició per a un mateix lot, , ja sigui de forma individual o conjunta amb altres empreses.

La presentació de més d'una oferta per part d'un licitador, de forma individual o conjunta amb altres empreses, implicarà la no admissió i, per tant, el rebuig de totes les proposicions en les que s'hagi presentat el licitador infractor i exclusió del procediment de licitació o, en el seu cas, del lot corresponent del procediment de licitació.

Tampoc podrà subscriure cap proposició en participació conjunta amb altres licitadors si ja ho ha fet individualment, ni figurar en més d'una d'aquestes agrupacions. La infracció del que s'assenyala en aquest paràgraf donarà lloc a la inadmissió de totes les proposicions que hagi presentat.

8.4. La presentació simultània per part d'empreses vinculades suposarà els efectes que s'estableixen a la normativa aplicable en relació amb l'aplicació del règim d'ofertes amb valors anormals o desproporcionats.

8.5. En cas que es tracti d'un contracte que tingui per objecte la vigilància, supervisió, control i direcció de qualsevol contracte, així com la coordinació en matèria de seguretat i salut, el mateix no podrà adjudicar-se a la mateixa empresa adjudicatària del corresponent contracte, ni a una empresa vinculada a aquesta.



## CLÀUSULA 9.- FORMAT DE PRESENTACIÓ DE LES PROPOSICIONS I MITJANS DE COMUNICACIÓ ELECTRÒNICS: NORMES GENERALS

9.1. Les proposicions es presentaran d'acord l'apartat L de la clàusula 1 del present Plec de Clàusules Particulars, amb indicació de la licitació i, en el seu cas del lot al que es concorri, a cada sobre es farà constar el seu contingut, enunciat numèricament.

El sobre que conté la “documentació acreditativa dels requisits previs” ha de contenir la documentació acreditativa dels requisits previs a que es refereix l'article 140 de la LCSP. El sobre que conté la proposta “avaluable mitjançant l'aplicació de criteris que depenen d'un judici de valor” ha de contenir la documentació que hagi de ser valorada conforme als criteris quina ponderació depengui d'un judici de valor i el sobre que conté la proposta “avaluable mitjançant l'aplicació de criteris quantificables mitjançant fórmules automàtiques” ha de contenir l'oferta econòmica o d'aspectes quina valoració depengui de fórmules automàtiques, ajustant-se aquesta última al model que figura com annex al present Plec.

En cas que un mateix licitador presenti oferta per més d'un lot, caldrà incorporar dins de cada sobre, en arxius diferenciats, la proposta corresponent a cada lot, de manera que només caldrà presentar un únic sobre que conté la “documentació acreditativa dels requisits previs”, en el seu cas un únic sobre que conté la proposta “avaluable mitjançant l'aplicació de criteris que depenen d'un judici de valor” i un únic sobre que conté la proposta “avaluable mitjançant l'aplicació de criteris quantificables mitjançant fórmules automàtiques”.

La documentació que conté el sobre que conté la “documentació acreditativa dels requisits previs” i/o el sobre que conté la proposta “avaluable mitjançant l'aplicació de criteris que depenen d'un judici de valor” no pot incloure cap informació que permeti conèixer el contingut del sobre que conté la proposta “avaluable mitjançant l'aplicació de criteris quantificables mitjançant fórmules automàtiques”. L'incompliment d'aquesta obligació implicarà l'exclusió del licitador del procediment.

Els licitadors podran indicar quina informació de la seva proposició té caràcter confidencial, sense que, en cap cas, puguin declarar com a tal l'oferta econòmica.

L'òrgan de contractació garantirà la confidencialitat de la informació expressament així designada, dins dels paràmetres de la legalitat i sempre que no afecti al dret d'informació que tenen la resta de licitadors de conformitat amb allò establert a la legislació vigent en matèria d'accés a la informació pública.

9.2. Les empreses licitadores han de presentar la documentació que confirmi les seves ofertes en el termini que s'assenyala en l'anunci de licitació, mitjançant l'eina de Sobre Digital accessible a l'adreça web que consta l'apartat L.1. de la clàusula 1 del present Plec de clàusules particulars.

S'annexa al present Plec una guia d'ús d'aquesta plataforma.

9.3. 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.

9.4. Les comunicacions i les notificacions que es facin durant el procediment de contractació i durant la vigència del contracte s'efectuaran per mitjans electrònics. El procediment de notificacions resta detallat a la Guia d'ús annexa al present Plec.

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.

9.5. 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 l'adreça de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat que consta a l'apartat L.1. de la **clàusula 1** del present Plec de Clàusules particulars.

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

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

9.6. Certificats digitals.

D'acord amb la disposició addicional primera del DL 3/2016, serà suficient l'ús de la signatura electrònica avançada basada en un certificat qualificat o reconegut de signatura electrònica en els termes previstos



en el Reglament (UE) 910/2014/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques en el mercat interior i pel qual es deroga la Directiva 1999/93/CE. Per tant, aquest és el nivell de seguretat mínim necessari del certificat de signatura electrònica admesa per a la signatura 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".

## CLÀUSULA 10.- PROPOSICIONS DELS LICITADORS: DOCUMENTACIÓ

### 10.1. Documentació acreditativa del compliment dels requisits previs

#### SOBRE 1

El sobre relatiu a la "Documentació acreditativa del compliment dels requisits previs" ha de contenir el/s document/s que tot seguit s'indiquen:

##### 10.1.1. Document Europeu Únic de Contractació (DEUC).

L'òrgan de contractació acceptarà com a prova preliminar del compliment de les condicions establertes legalment per a contractar amb el sector públic, així com dels requisits de capacitat i solvència establerts en el present Plec, el Document Europeu Únic de Contractació (DEUC), degudament omplert i actualitzat.

Per tant, les empreses licitadores han de presentar el DEUC mitjançant el qual declaren la seva capacitat i la solvència econòmica i financera i tècnica, de conformitat amb els requisits mínims exigits en el present Plec; que no es troben incurses en cap prohibició de contractar o, si es troben, que han adoptat les mesures per demostrar la seva fiabilitat en les casos que legalment procedeixi; i que es troben al corrent del compliment de les obligacions tributaries i amb la Seguretat Social, així com que compleixen amb la resta de requisits que s'estableixen en aquest Plec.

Les empreses licitadores poden emplenar el formulari del DEUC a través del servei en línia de la Comissió Europea, mitjançant el qual es pot importar el model de DEUC corresponent a aquesta licitació, emplenar-lo, descarregar-lo i imprimir-lo per la seva presentació. El model d'aquest Document es pot descarregar a la següent adreça electrònica:

<https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es>

En aquest sentit, la Instrucció 1/2016, de 26 de juliol, del Ple de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa de la Generalitat de Catalunya, sobre instruccions per emplenar el document europeu únic de contractació, adjunta com a annex el formulari normalitzat de DEUC en versió catalana en el qual s'inclouen instruccions per facilitar-ne l'emplenament, i, en particular, indicacions sobre les dades que poden constar en el RELI i/o en el ROLECE.

També es poden seguir les instruccions previstes a la *“Resolució de 6 d'abril de 2016, de la Direcció General del Patrimoni de l'Estat, pel qual s'aprova la Recomanació de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa sobre la utilització del Document Europeu Únic de Contractació previs a la nova Directiva de Contractació Pública”*.

El DEUC s'ha de signar per l'empresa licitadora o, en el seu cas, pel seu representat legal i haurà d'indicar el LOT als que el licitador es presenta.

A més, les empreses licitadores indicaran en el DEUC, si s'escau, la informació relativa a la persona o persones habilitades per representar-les en aquesta licitació.

Les empreses licitadores que figurin inscrites en una llista oficial d'operadors econòmics autoritzats només han de facilitar en cada part del formulari del DEUC la informació no inscrita en aquestes llistes. Així, les empreses inscrites en el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores (RELI) de la Generalitat de Catalunya, o en el Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades de l'Estat (ROLECE), indicaran en l'apartat corresponent del DEUC que la informació es troba en el Registre corresponent. Només estan obligades a indicar 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 s'escau, accedir als documents o certificats justificatius corresponents.

Especialitats en relació a les unions temporals d'empresaris:

- a. Cadascun dels empresaris haurà de presentar el seu corresponent DEUC.
- b. Caldrà presentar el document acreditatiu del nomenament d'un representant o apoderat únic amb facultats bastants per exercir els drets i complir les obligacions derivades del contracte fins a la seva extinció, així com la indicació dels noms i circumstàncies dels empresaris que la subscriuen, la participació de cadascun d'ells, i el compromís de constituir-se formalment en Unió temporal, en cas de resultar adjudicatària.
- c. Es podrà incorporar el NIF provisional assignat per l'Administració competent. Només en el cas de resultar adjudicatària la unió, haurà d'acreditar-se la seva constitució en escriptura pública i aportar el NIF definitivament assignat.

d. En el cas que s'exigeixi garantia provisional, podran constituir la garantia provisional una o vàries de les empreses participants en la unió, sempre que en conjunt arribin a la quantia exigida en aquest Plec, però en ambdós supòsits la/es garantia/es haurà/n de garantir de forma solidària les empreses que han d'integrar la Unió Temporal.

- Quan l'empresari recorri a la solvència i mitjans d'altres entitats o tingui la intenció de subcontractar, ha d'indicar aquesta circumstància en l'**ANNEX NÚM. 1** o en el DEUC i presentar altre annex o DEUC separat per cadascuna de les empreses a la capacitat de les quals recorri o que tingui intenció de subcontractar, degudament signat.
- Quan el Plec prevegi la divisió en lots de l'objecte del contracte, si els requisits de solvència econòmica i financera o tècnica o professional exigits variessin d'un lot a un altre, s'aportarà una declaració responsable per cada lot o grup de lots al que s'apliquin els mateixos requisits de solvència.

La mesa de contractació o l'òrgan de contractació requerirà a l'empresa a favor de la qual recaigui la proposta d'adjudicació per tal de que, abans de l'adjudicació del contracte, acrediti el compliment dels requisits de personalitat capacitat i solvència a través de l'aportació de la documentació que s'indica al present Plec.

La mesa de contractació o l'òrgan de contractació podran requerir als licitadors que presentin la totalitat o part dels documents justificatius del compliment dels requisits previs que estableix l'article 140 de la LCSP i concretats en el present Plec, als efectes del que s'estableix a l'article 140.3 de la LCSP i, en tot cas, abans d'adjudicar el contracte.

El fet de no aportar aquesta documentació en el termini requerit o quan la documentació aportada no acrediti que el licitador compleix amb tots els requisits de capacitat i solvència serà motiu d'exclusió del present procediment de contractació, amb confiscació de la garantia provisional en el seu cas aportada.

**10.1.2.** En cas de que una empresa desitgi recórrer a les capacitats d'altres entitats, haurà d'aportar el compromís per escrit de les dites entitats, d'acord amb el que disposa l'article 75.2 de la LCSP.

**10.1.3.** Document acreditatiu d'haver constituït la garantia provisional, en cas de que de conformitat amb l'apartat G de la Clàusula 1 del present Plec s'hagi exigint.

Aquesta garantia respondrà del manteniment de les ofertes fins a la perfecció del contracte i podrà prestar-se en alguna o algunes de les formes previstes a l'apartat 1 de l'article 108.

En cas de que el contracte es divideixi en lots, la garantia provisional es ficarà atenent a l'import dels lots pels que s'hagi presentat oferta i no en funció de l'import del pressupost total del contracte.

La garantia provisional s'extingirà automàticament i serà retornada als licitadors immediatament després de la perfecció del contracte.

10.1.4. En cas de que varis empresaris concorrin agrupats en una unió temporal, s'aportarà el compromís de constituir la unió temporal, d'acord amb allò disposat a l'article 69.3 de la LCSP.

10.1.5. Les empreses estrangeres, en el cas de que el contracte s'executi a Espanya, hauran d'aportar una declaració de sotmetiment a la jurisdicció dels jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre, per a totes les incidències que de manera directa o indirecta poguessin sorgir del contracte, amb renúncia, en el seu cas, del fur jurisdiccional estranger que pogués correspondre al licitador.

**IMPORTANT:** La documentació presentada pels licitadors i que s'ha d'incloure dins del Sobre relatiu a la "Documentació acreditativa del compliment dels requisits previs", en cap cas podrà incorporar informació que pugui desvetllar aspectes que siguin objecte de valoració mitjançant judici de valor NI mitjançant valoració automàtica. Així, els licitadors que incloguin en aquest sobre informació que desvetlli el contingut de l'oferta continguda en els altres sobres serà exclòs del procediment.

10.1.6. Declaració responsable relativa a la part o parts dels treballs que seran objecte de subcontractació i si se'n té coneixement, el nom dels subcontractistes.

10.1.7. Altres declaracions que l'òrgan de contractació consideri necessàries d'acord amb l'objecte del contracte.

## SOBRE 2

10.2. Documentació relativa a l'Oferta tècnica i/o referències quina valoració depengui de judicis de valor

En el cas que així s'hagi previst a l'**apartat M** de la **clàusula 1** del present Plec, el sobre que contingui la "l'Oferta tècnica i/o referències quina valoració depengui de judicis de valor:" contindrà el/s document/s que establerts a l'**apartat M** de la **clàusula 1** del present Plec.

**IMPORTANT:** La documentació presentada pels licitadors i que s'ha d'incloure dins del sobre relatiu a l'Oferta tècnica i/o referències quina valoració depengui de judicis de valor, en cap cas podrà incorporar informació que pugui desvetllar aspectes que siguin objecte de valoració mitjançant valoració automàtica. Així, els licitadors que incloguin en aquest sobre informació que desvetlli el contingut de l'oferta continguda en els altres sobres serà exclòs del procediment.

### SOBRE 3

#### 10.3. Documentació relativa a l'Oferta econòmica i altres referències avaluables automàticament

**10.3.1** El sobre que contingui la “Oferta econòmica i altres referències avaluables automàticament” contindrà el/s document/s, **d’acord amb l’ANNEX NÚM. 2 del present Plec.**

L’oferta econòmica i d’altres referències avaluables automàticament s’haurà de formular d’acord amb el model que s’acompanya al present Plec com **ANNEX NÚM. 2 del present Plec.**

Pel que fa a l’oferta econòmica, dins del preu ofert es consideraran incloses tota mena de despeses, arbitris o taxes necessàries que s’originin per motiu del Contracte i de la seva correcta execució. En particular, les descrites a la documentació reguladora de la present licitació.

A més, en el preu ofert haurà de constar desglossat l’Impost sobre el Valor Afegit vigent. Qualsevol variació del tipus de l’IVA serà aplicable a partir de la seva vigència.

El fet de no seguir el model d’oferta previst a l’ANNEX NÚM. 2 comportarà l’exclusió de l’empresa licitadora.

Quedaran excloses les ofertes que presentin un import superior al pressupost de licitació o als preus unitaris en que aquest es desglossi, si s’escau.

#### **CLÀUSULA 11.- CRITERIS PER A L’ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE.**

11.1. Les proposicions presentades i admeses seran estudiades, valorades i ponderades d’acord amb els criteris d’adjudicació establerts a l’**ANNEX NÚM. 3** del present Plec. Les fórmules de puntuació de les ofertes subjectes a criteris automàtics s’expliciten en forma gràfica també a l’esmentat annex.

11.2. La presentació de la proposició/oferta pel licitador implica que la mateixa compleix amb l’ordenament jurídic i que podrà ser executada en els seus termes i en cap cas aquesta responsabilitat es pot veure afectada o minorada pel fet que l’oferta hagi estat valorada o acceptada.

11.3. Les ofertes presumptament anormals o desproporcionades s’apreciaran de conformitat amb el que s’indica en l’**ANNEX NÚM.3** del present Plec.

Si de l’aplicació d’aquests criteris s’identifica una determinada proposició com a presumptament anormal s’aplicarà el que estableix l’article 149 LCSP i l’ENTITAT CONTRACTANT sol·licitarà als licitadors afectats, per escrit, la informació i les justificacions que consideri oportunes en relació als diferents components de

la seva proposició, que hauran de complimentar-se (justificar-se per escrit) en el termini màxim de de tres (3) dies hàbils.

Un cop rebuda la informació i les justificacions sol·licitades, l'Òrgan de Contractació demanarà un informe tècnic, en relació a les justificacions dels licitadors incorreguts en presumpta oferta anormal.

Per l'anàlisi de les justificacions de les proposicions que puguin ser considerades anormals es tindrà en consideració la relació existent entre l'oferta econòmica realitzada pel licitador i la resta d'elements oferts.

En base a la justificació del licitador i l'informe tècnic, l'Òrgan de Contractació determinarà si l'oferta pot ser complerta pel licitador com a conseqüència de la inclusió de valors anormals o desproporcionats. Si l'oferta es segueix considerant anormal o desproporcionada, l'Òrgan de Contractació l'exclourà del procediment de licitació

Si en l'oferta anormalment baixa s'evidencia que els preus unitaris dels salaris dels treballadors considerats en l'oferta són inferiors als que estableix el conveni d'aplicació, a l'efecte de verificar l'adequació de l'oferta als costos salarials, es podrà requerir informe tècnic complementari de l'òrgan de representació de les persones treballadores o d'una organització representativa del sector.

Quan una empresa que hagués estat incursa en presumpció d'anormalitat resulti adjudicatària del contracte, l'òrgan de contractació establirà mecanismes adequats per realitzar un seguiment detallat de l'execució del mateix, amb l'objectiu de garantir la correcta execució del contracte, sense que es produeixi una minva en la qualitat de les obres contractades.

11.4. En casos d'empat en les puntuacions obtingudes per les ofertes de les empreses licitadores, s'aplicarà en primer lloc, el criteri de desempat que s'hagi establert a l'**ANNEX NÚM. 3** del present Plec relatiu al criteris d'avaluació.

En cas que no hagi indicat cap, s'aplicaran els criteris de desempat previstos a l'article 147.2 de la LCSP.

## **CLÀUSULA 12.- MESA DE CONTRACTACIÓ**

Conformen la Mesa de Contractació els membres designats l'**apartat Q de la Clàusula 1** del present Plec de clàusules particulars.

En la constitució de la Mesa de contractació, els seus membres declararan sobre l'existència o no d'incompatibilitats, previstes amb caràcter general a la LCSP. En cas d'existir alguna incompatibilitat, el membre de la Mesa afectat per la mateixa haurà d'abandonar-la i, en aquest supòsit, en formarà part de la mateixa el membre substitut o s'anomenarà a un altre que reuneixi, si cal, els requisits d'experiència i idoneïtat del membre incurs en incompatibilitat.



Adicionalment a la configuració de les meses, es designen els següents custodis que són les persones que permeten l'obertura dels sobres un cop apliquen les seves credencials accedint a l'eina en l'interval de temps que s'hagi definit prèviament: el President i la Secretària de la Mesa.

### CLÀUSULA 13.- OBERTURA I EXAMEN DE LES OFERTES

13.1. Finalitzat el termini establert al present Plec i a l'anunci per a la presentació d'ofertes, es procedirà a l'obertura del sobre relatiu a l'**Oferta tècnica i/o referències quina valoració depengui de judicis de valor**, de les ofertes rebudes dintre del termini indicat, als efectes de verificar que continguin la documentació requerida en el present Plec i procedir a qualificar la validesa formal de la mateixa.

La mesa de contractació podrà requerir als licitadors que presentin la totalitat o una part dels documents justificatius de la seva aptitud, capacitat i solvència als efectes de verificar qualsevol punt del DEUC quan resulti necessari per garantir el bon desenvolupament del mateix. El termini per aportar la documentació requerida serà de cinc dies naturals a comptar des de la recepció del requeriment.

13.2. Seguidament, i si s'escau, es comunicarà als licitadors per mitjà que garanteixi la notificació, l'existència de defectes o omissions esmenables, fixant-se un termini per tal que els licitadors puguin presentar l'oportuna esmena. Aquest termini no podrà ésser en cap cas superior a tres dies hàbils a comptar des de la data de la referida comunicació.

Es consideraran no esmenables els defectes consistents en la manca dels requisits exigits, i esmenables aquells que facin referència a la mera falta d'acreditació dels mateixos. El moment decisiu per apreciar la concurrència dels requisits de capacitat i solvència exigits per contractar serà el de finalització del termini de presentació de les proposicions.

Procedirà la no admissió i l'exclusió del procediment de licitació a aquells licitadors que tinguin defectes no esmenables o no hagin esmentat els defectes en el termini atorgat.

A més, la Mesa de Contractació podrà sol·licitar del licitador aclariments sobre els certificats i documents presentats o requerir-li per a la presentació d'altres complementaris, el que haurà de ser complimentat davant la Mesa de Contractació en el termini de cinc dies naturals.

13.3. Serà causa d'exclusió del procediment de licitació la manca de presentació d'algun dels documents que s'han d'incloure en la documentació administrativa (**Documentació acreditativa del compliment dels requisits previs**), llevat que sigui considerada esmenable per la Mesa de Contractació i s'hagi esmenat en el termini atorgat.

Les proposicions que corresponguin a empresaris exclosos de la licitació quedaran fora del procediment d'adjudicació i el sobre que les contingui no seran oberts.

13.4. Posteriorment, en cas de que no s'hagi indicat als plecs, es notificarà als licitadors la data d'obertura dels Sobres relatiu a la Documentació acreditativa del compliment dels requisits previs, que contenen la documentació avaluable en base a fórmules automàtiques. Dita data també es donarà a conèixer a través del Perfil de Contractant. L'obertura del Sobrerelatiu a la Documentació acreditativa del compliment dels requisits previs.

L'obertura dels sobres es realitzarà a través de la plataforma electrònica de contractació pública PLYCA i per tant amb l'excepció de que existeixi petició de part, degudament justificada, l'obertura dels sobres no es realitzarà en acte públic, atès que en la licitació s'utilitzen exclusivament mitjans electrònics (Resolució 1220/2019 de 28 de octubre del TACRC).

El sistema informàtic que suporta la plataforma PLYCA té un dispositiu que permet acreditar fefaentment el moment de l'obertura dels sobres i el secret de la informació que hi estigui inclosa.

Les proposicions que corresponguin a empresaris exclosos de la licitació quedaran fora del procediment d'adjudicació i els sobres que les contingui no seran oberts.

Així mateix, tal i com s'indica en el present Plec, quedaran excloses de la licitació les propostes que presentin dins del sobre que conté la "documentació acreditativa dels requisits previs" o dins del sobre que conté la proposta "avaluable mitjançant l'aplicació de criteris que depenen d'un judici de valor" dades que permetin conèixer el contingut del sobre que conté la proposta "avaluable mitjançant l'aplicació de criteris quantificables mitjançant fórmules automàtiques" i les que no s'ajustin a les bases explicitades en aquest Plec i documentació que conforma la licitació.

Abans de l'obertura de la primera proposició es convidarà als licitadors assistents a què manifestin els dubtes que se'ls presentin o demanin les explicacions que estimin necessàries, procedint-se per la Mesa de Contractació als aclariments i respostes oportunes, però sense què en aquest moment la Mesa es pugui fer càrrec de documents que no haguessin estat lliurats durant el termini d'admissió d'ofertes, o el de correcció o esmena de defectes o omissions.

Es deixarà constància documental, a l'acta que s'aixequi, de totes les actuacions realitzades.

13.5. La Mesa de Contractació, amb els informes que estimi oportú sol·licitar, estudiarà, valorarà i ponderarà les ofertes contingudes en el sobre que conté la proposta "avaluable mitjançant l'aplicació de criteris que depenen d'un judici de valor" si s'escau, de conformitat amb els criteris d'adjudicació avaluables a través de judicis de valor assenyalats en el present Plec.



La Mesa de Contractació podrà sol·licitar dels licitadors la presentació de la informació addicional que a efectes d'aclariment estimi necessària en relació amb el sobre que conté la proposta *“avaluable mitjançant l'aplicació de criteris que depenen d'un judici de valor”*, la qual haurà de complimentar-se davant la Mesa de Contractació en el termini que s'atorgui a tal efecte, que no podrà ser superior a cinc (5) dies naturals.

13.6. Practicada la valoració dels criteris que depenguin d'un judici de valor si s'escau, es notificarà als licitadors la data d'obertura de la documentació continguda al sobre que conté la proposta *“avaluable mitjançant l'aplicació de criteris quantificables mitjançant fórmules automàtiques”*. Dita data també es donarà a conèixer a través del Perfil de Contractant.

L'obertura del sobre que conté la proposta *“avaluable mitjançant l'aplicació de criteris quantificables mitjançant fórmules automàtiques”* es realitzarà a través de la plataforma electrònica de contractació pública PLYCA i per tant amb l'excepció de que existeixi petició de part, degudament justificada, l'obertura dels sobres no es realitzarà en acte públic, atès que en la licitació s'utilitzen exclusivament mitjans electrònics (Resolució 1220/2019 de 28 de octubre del TACRC).

El sistema informàtic que suporta la plataforma PLYCA té un dispositiu que permet acreditar fefaentment el moment de l'obertura dels sobres i el secret de la informació que hi estigui inclosa.

Conforme al que s'estableix al present Plec, aquelles ofertes que no assoleixen la puntuació mínima establerta pels criteris avaluables mitjançant un judici de valor si s'escau, seran excloses del procediment de licitació per estimar-se tècnicament insuficients i no es procedirà a l'obertura del sobre que conté la proposta *“avaluable mitjançant l'aplicació de criteris quantificables mitjançant fórmules automàtiques”*.

Abans de l'obertura del sobre que conté la proposta *“avaluable mitjançant l'aplicació de criteris quantificables mitjançant fórmules automàtiques”*, l'ENTITAT CONTRACTANT ja sigui a través del seu Perfil de Contractant o el mateix dia de l'obertura pública del sobre que conté la proposta *“avaluable mitjançant l'aplicació de criteris quantificables mitjançant fórmules automàtiques”*, amb caràcter previ, donarà a conèixer la valoració obtinguda pels licitadors admesos en relació amb l'oferta continguda al sobre que conté la proposta *“avaluable mitjançant l'aplicació de criteris que depenen d'un judici de valor”*.

Així mateix, també donarà a conèixer, si s'escau, els licitadors exclosos o propostes rebutjades i la causa d'exclusió o rebutj, i procedirà a l'obertura del sobre que conté la proposta *“avaluable mitjançant l'aplicació de criteris quantificables mitjançant fórmules automàtiques”* de les propostes no excloses o rebutjades i a llegir el resum de les propostes contingues al sobre que conté la proposta *“avaluable mitjançant l'aplicació de criteris quantificables mitjançant fórmules automàtiques”*.

Abans de l'obertura de la primera proposició es convidarà als licitadors assistents a que manifestin els dubtes que se'ls presentin o demanin les explicacions que estimin necessàries, a efectuar, per la Mesa de Contractació, els aclariments i les respostes oportunes, però sense què en aquest moment la Mesa de

Contractació es pugui fer càrrec de documents que no haguessin estat lliurats durant el termini d'admissió d'ofertes, o el de correcció o esmena de defectes o omissions.

13.7. Un cop obertes les propostes contingudes al sobre que conté la proposta *“avaluable mitjançant l'aplicació de criteris quantificables mitjançant fórmules automàtiques”* i comprovada la documentació incorporada per cadascuna d'elles, la Mesa de Contractació indicarà aquelles ofertes que hauran estat excloses per no ajustar-se a les bases explicitades en aquest Plec.

Les propostes contingudes en el sobre que conté la proposta *“avaluable mitjançant l'aplicació de criteris quantificables mitjançant fórmules automàtiques”* seran estudiades, valorades i ponderades, de conformitat amb els criteris d'adjudicació avaluables de forma automàtica assenyalats en el present Plec.

13.8. Practicada la valoració de les ofertes, i prèvia exclusió de les que no compleixin els requeriments del Plec, la Mesa de Contractació les classificarà per ordre decreixent de puntuació.

Per formular la proposta de classificació es podran sol·licitar els informes tècnics que s'estimin pertinents.

13.9. Els serveis corresponents requeriran al licitador que hagi presentat la millor oferta, de conformitat amb allò disposat a l'article 145 de la LCSP perquè, en el termini de deu (10) dies hàbils a comptar des del següent a aquell en que s'hagués rebut el requeriment, aporti la següent documentació:

➤ **En cas de que l'empresa no es trobi inscrita al ROLECE o al RELI:**

**(i) Documentació acreditativa de la personalitat i capacitat :**

a) Per a les persones físiques (empresaris individuals i professionals), serà obligatòria la presentació del document nacional d'identitat (DNI), o document que el substitueixi, i del número d'identificació fiscal (NIF), en cas que aquest no consti en el referit DNI.

b) Per a les persones jurídiques, serà obligatòria la presentació del CIF i de les escriptures de constitució, modificació i adaptació d'estatuts, en el seu cas, degudament inscrites al Registre Mercantil, quan aquest requisit sigui exigible conforme a la legislació mercantil que li sigui aplicable. Quan aquesta inscripció no sigui exigida, l'acreditació es realitzarà mitjançant l'aportació de l'escriptura o document de constitució, de modificació, estatuts o acta fundacional, en què constin les normes reguladores de l'activitat de l'empresa, inscrits, en el seu cas, en el Registre oficial corresponent.

c) Si l'empresari actua mitjançant representant o es tracta d'una persona jurídica, cal aportar:

c.1.) Document públic d'apoderament, degudament inscrit en el Registre públic corresponent.

c.2.) DNI i NIF del representant i del signant de la proposició econòmica.

d) La capacitat d'obrar de les empreses no espanyoles d'Estats membres de la Comunitat Europea, o signataris de l'acord sobre l'Espai Econòmic Europeu, s'ha d'acreditar mitjançant la inscripció en els registres procedents d'acord amb la legislació de l'estat on estan establerts, o mitjançant la presentació d'una declaració jurada, o d'una certificació en els termes que s'estableixin reglamentàriament, d'acord amb les disposicions comunitàries d'aplicació.

e) La capacitat d'obrar de les empreses estrangeres no compreses en l'apartat anterior s'ha d'acreditar observant les regles previstes a l'article 68 de la LCSP.

f) Tal com s'ha avançat, podran presentar-se ofertes lícitades per unions o agrupacions d'empreses que es constitueixin temporalment a l'efecte, sense que calgui la seva formalització en escriptura pública fins que s'hagi efectuat l'adjudicació al seu favor. Aquestes empreses restaran obligades solidàriament davant l'entitat contractant.

En aquests supòsits, tant de persones físiques com jurídiques, cadascun dels seus components acreditaran la seva capacitat, personalitat i representació, essent obligatori indicar en document separat els noms i circumstàncies dels qui la subscriuen, el percentatge de participació de cadascun d'ells i hauran de nomenar un representant o apoderat amb facultats suficients per exercitar els drets i complir amb les obligacions que es derivin del Contracte fins la seva extinció.

El licitador que formi part d'una agrupació o unió d'empresaris que es constitueixi temporalment no podrà concórrer individualment en el mateix procediment o figurar en més d'una agrupació o unió d'empresaris.

En cas que tota o part de la documentació relacionada ja s'hagués entregat a L'ENTITAT CONTRACTANT i no hagués estat objecte de cap modificació o actualització, essent per tant de plena vigència, no caldrà que el licitador l'aporti de nou sempre i quan acompanyi degudament complimentada i sota la seva responsabilitat certificació sobre la vigència de l'esmentada documentació, segons el model de l'ANNEX NÚM. 4.

- (ii) Documentació acreditativa de la solvència econòmica i financera i professional o tècnica: d'acord amb allò establert a la clàusula 6 del present Plec.
- (iii) En cas de que s'exigeixi, justificant de constitució de la garantia definitiva. En cas de que en el termini atorgat a l'efecte el candidat proposat com a adjudicatari no presentés la garantia definitiva,

s'efectuarà la proposta d'adjudicació a favor del següent candidat en puntuació, atorgant-li el corresponent termini per constituir l'esmentada garantia.

**(iv) Altra documentació:**

**a)** Alta en l'Impost d'Activitats Econòmiques, en l'epígraf corresponent al objecte del contracte, i últim rebut, sempre que exerciti activitats subjectes i no exemptes de l'esmentat Impost.

Tanmateix, en el cas que l'empresa seleccionada es trobi en algun dels supòsits d'exempció d'aquest impost recollits a l'article 82 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, aportarà una declaració responsable que ha d'especificar el supòsit legal d'exempció i el document de declaració en el cens d'obligats tributaris

**b)** Certificat específic de trobar-se al corrent de les obligacions tributàries expedit per l'Administració Tributària, als efectes de l'article 43 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, General Tributària. (certificat contractistes i subcontractistes)

**c)** Certificat positiu, emès per l'òrgan competent, de trobar-se al corrent en el compliment de les obligacions amb l'Administració Tributària.

**d)** Certificat positiu emès per la Generalitat de Catalunya acreditatiu de la inexistència de deutes tributaris amb l'esmentada Administració.

**e)** Certificat positiu emès per l'Ajuntament de Barcelona acreditatiu de la inexistència de deutes tributaris amb l'esmentada Administració, si s'escau.

**f)** Certificat positiu, emès per l'òrgan competent, de trobar-se al corrent en el compliment de les obligacions amb la Seguretat Social.

**g)** En el cas de recórrer a la integració de la solvència a través de mitjans externs, aportació del compromís a que es refereix l'article 75.2 de la LCSP.

**h)** Compromís d'adscripció de mitjans a que es refereix l'article 76.2 de la LCSP, mitjançant el model de l'**ANNEX NÚM. 5** del present Plec de Clàusules Particulars.

➤ **En cas de que l'empresa es trobi inscrita al ROLECE o al RELI:**

- (i) Document que acrediti la inscripció al ROLECE o RELI i certificació sobre la vigència de les dades que consten en el mateix. Si alguna de la informació referida a l'apartat anterior no consta al RELI haurà de ser aportada a banda.
- (ii) En el cas de recórrer a la integració de la solvència a través de mitjans externs, aportació del compromís a que es refereix l'article 75.2 de la LCSP.
- (iii) Compromís d'adscripció de mitjans a que es refereix l'article 76.2 de la LCSP.
- (iv) En cas de que s'exigeixi, justificant de constitució de la garantia definitiva. En cas de que en el termini atorgat a l'efecte el candidat proposat com a adjudicatari no presentés la garantia definitiva, s'efectuarà la proposta d'adjudicació a favor del següent candidat en puntuació, atorgant-li el corresponent termini per constituir l'esmentada garantia.

De no complimentar-se el requeriment en el termini assenyalat, s'entendrà que el licitador ha retirat la seva oferta, procedint-se a exigir-li l'import del 3% del pressupost base de licitació, IVA exclòs, en concepte de penalitat, que es farà efectiu en primer lloc contra la garantia provisional, si se n'hagués constituït.

En aquest cas, es procedirà a sol·licitar la mateixa documentació al licitador següent d'acord amb l'ordre en que hagin quedat classificades les ofertes.

### III. ADJUDICACIÓ I FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE

#### CLÀUSULA 14.- ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE.

14.1. L'òrgan de contractació adjudicarà el contracte dintre del termini de cinc (5) dies hàbils següents a la recepció de la documentació referida a la clàusula anterior, a la proposta que presenti una millor relació qualitat-preu mitjançant resolució motivada que notificarà a tots els licitadors, i que publicarà al Perfil de Contractant de l'entitat.

La resolució d'adjudicació del contracte haurà de ser motivada en els termes que estableix l'article 151 de la LCSP, i es notificarà als licitadors, havent de ser publicada en el perfil del contractant en el termini de quinze (15) dies.

Així mateix, a la resolució d'adjudicació s'indicarà el termini en que s'haurà de procedir a la formalització del contracte.

Si no hi hagués cap proposició que fos admissible d'acord amb els criteris d'adjudicació del present Plec es declararà desert el procediment.

L'òrgan de contractació podrà decidir no adjudicar o celebrar el contracte o desistir del procediment d'adjudicació en els supòsits previstos a l'article 152 de la LCSP.

14.2. Les proposicions presentades, tant les declarades admeses com les excloses sense obrir, seran arxivades.

14.3. Si l'òrgan de contractació s'aparta de la proposta d'adjudicació formulada per la Mesa de Contractació caldrà que en justifiqui els motius a la resolució.

14.4. Transcorreguts els terminis establerts en aquest Plec per l'adjudicació del contracte sense que s'hagi dictat l'acord d'adjudicació, els licitadors tindran dret a retirar la seva proposta, sense dret a cap mena d'indemnització. No obstant, l'òrgan de contractació podrà sol·licitar als licitadors que mantinguin la seva oferta per un termini superior, prèvia comunicació als licitadors i publicació al Perfil de Contractant, mantenint-se la licitació amb aquells licitadors que acceptin la pròrroga. En el cas que els licitadors no indiquin res, s'entendrà que mantenen la seva oferta.

## CLÀUSULA 15.- FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE

15.1. El contracte no es podrà formalitzar abans que transcorrin quinze (15) dies hàbils des de que es remeti la notificació de l'adjudicació als licitadors.

Els serveis dependents de l'òrgan de contractació requeriran a l'adjudicatari perquè formalitzi el contracte en un termini no superior a cinc (5) dies a comptar des del dia següent a aquell en que s'hagués rebut el requeriment, un cop transcorregut el termini previst al paràgraf anterior sense que s'hagués interposat el recurs que dugui associada la suspensió de la formalització del contracte. Es procedirà de la mateixa manera quan l'òrgan competent per a la resolució del recurs hagués aixecat la suspensió.

15.2. Quan per causes imputables a l'adjudicatari no s'hagués formalitzat el contracte dins del termini indicat, se li exigirà l'import equivalent al 3% del pressupost base de licitació, IVA exclòs, en concepte de penalitat, que es farà efectiu en primer lloc contra la garantia definitiva, si se n'hagués constituït, sense perjudici del que s'estableix a la lletra b) de l'apartat 2 de l'article 71 de la LCSP.

En aquest cas, el contracte s'adjudicarà al següent licitador per l'ordre en que haguessin quedat classificades les ofertes, prèvia presentació de la documentació prevista a la **clàusula 13** del present Plec.

15.3. No podrà procedir-se a l'execució del contracte amb caràcter previ a la seva formalització.

15.4. El Contracte s'haurà de formalitzar digitalment, d'acord amb el procediment de signatura electrònica instaurat per l'entitat contractant.



L'adjudicatari signarà el contracte de forma digital, utilitzant un certificat emès per l'autoritat competent en la matèria i que sigui considerat com a suficient per l'entitat contractant. Aquesta signatura es realitzarà en el dia i hora designats a l'efecte per part de l'entitat contractant.

Una vegada estigui signat el contracte per l'adjudicatari a través d'aquets sistema, l'entitat contractant procedirà a signar-lo digitalment, desplegant tots els seus efectes a partir de la data i hora de l'última signatura que consti al document.

L'adjudicatari pot sol·licitar que el Contracte s'elevi a escriptura pública essent al seu càrrec les despeses corresponents.

En un termini no superior a deu (10) dies des de la formalització del contracte, s'enviarà al DOUE l'anunci per tal que es publiqui la referida formalització. L'anunci de formalització del contracte i el corresponent contracte també es publicaran al Perfil de Contractant, en un termini no superior a quinze (15) dies a comptar des del seu perfeccionament.

#### **CLÀUSULA 16.- GARANTIA DEFINITIVA**

El licitador seleccionat per a l'adjudicació del contracte haurà de constituir la garantia definitiva, per import de 5% de l'import d'adjudicació, exclòs l'IVA, abans de la formalització del contracte, podent-se presentar en les formes establertes a l'article 108 de la LCSP.

En cas de tractar-se d'un aval bancari, el citat aval s'haurà de formalitzar segons l'aval tipus que figura a l'**ANNEX NÚM. 5.A** d'aquest Plec, i l'avalista haurà de complir els requisits legalment exigibles.

En el cas de tractar-se d'un contracte d'assegurança de caució, s'haurà hagut de celebrar en la forma i les condicions que reglamentàriament s'estableixin, amb una entitat asseguradora autoritzada per operar a Espanya en el ram de l'assegurança de caució, essent necessari entregar el certificat del contracte a l'òrgan de contractació.

Aquesta assegurança s'haurà de formalitzar en la corresponent pòlissa que es concretarà en un certificat, el model tipus del qual figura a l'**ANNEX NÚM. 5.B** d'aquest Plec, i la companyia asseguradora haurà de complir els requisits legalment exigibles.

Igualment, la garantia definitiva es podrà constituir mitjançant retenció de preus. Aquesta retenció es farà en la primera factura que emeti l'adjudicatari i, si l'import no fos suficient per constituir la totalitat de la garantia, en les successives factures emeses per l'adjudicatari fins cobrir la totalitat de l'import garantit. No es realitzarà cap pagament a l'adjudicatari fins que la garantia definitiva estigui totalment constituïda.



Quan com a conseqüència de la modificació del contracte, per qualsevol circumstància, el preu del mateix experimenti variació a l'alça o a la baixa, es reajustarà la garantia constituïda per l'import necessari per tal que es mantingui la deguda proporcionalitat entre la garantia i el pressupost base del contracte vigent en cada moment.

La devolució o cancel·lació de la garantia definitiva es realitzarà, una vegada produït el venciment del termini de garantia i acomplert satisfactòriament el contracte, o resolt aquest per causes no imputables al contractista i seguint el procediment establert al mateix.

**Restauració de les garanties:** El contractista té l'obligació de restaurar les garanties en l'import que correspongui en cas que aquestes hagin estat executades, total o parcialment, fins a les quanties establertes en aquest Plec.

#### IV. CONSIDERACIONS GENERALS

##### CLÀUSULA 17.- ABONAMENTS A L'ADJUDICATÀRIA

17.1 Les factures s'enviaran d'acord amb allò previst a l'apartat B.2 de la clàusula 1 del Plec de Clàusules Particulars.

17.2. El pagament de les prestacions executades es realitzarà d'acord amb allò previst a la clàusula Tercera relativa a la "Facturació i forma de pagament" del Contracte tipus.

##### CLÀUSULA 18.- RISC I VENTURA I REVISIÓ DE PREUS

L'execució del contracte es realitzarà a risc i ventura de l'adjudicatària.

L'adjudicatària no té dret a revisió de preus, ateses les característiques del present contracte.

##### CLÀUSULA 19.- DIRECCIÓ I INSPECCIÓ DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

El responsable del contracte designat per l'entitat contractant desenvoluparà les funcions següents:

- Supervisar l'execució del contracte adjudicat.
- Vetllar pel compliment de les obligacions assumides per l'adjudicatària, tant les previstes en els plecs com en la proposta o oferta.
- Adreçar a l'adjudicatària les ordres i instruccions oportunes per a assegurar la correcta realització del servei.
- Assumir la interlocució amb la coordinadora tècnica o responsable designada per l'adjudicatària.

- Vetllar perquè l'empresa contractada acrediti l'obligació que les persones treballadores destinades a l'execució del contracte estiguin afiliades i d'alta a la Seguretat Social i a aquest efecte, podrà sol·licitar a l'adjudicatària, juntament amb cada factura, les nòmines i els documents TC1 i TC2 acreditatius del pagament dels salaris i la Seguretat Social de les persones que executin el contracte i acompanyar aquests documents a cada factura validada.

La persona responsable del contracte serà la interlocutora amb la persona coordinadora tècnica o responsable que hagi designat l'empresa adjudicatària, que ha de pertànyer a la seva plantilla, per tal de coordinar i controlar la correcta execució del contracte, per la qual cosa s'hauran de reunir amb la periodicitat oportuna.

En cap cas, el/la responsable del contracte de l'entitat contractant determinarà els treballadors de l'adjudicatària que hagin d'executar el contracte ni participarà en la seva selecció o formació, no donarà ordres i instruccions concretes al personal de l'adjudicatària ni exercirà sobre elles cap poder directiu.

L'entitat contractant també tindrà la facultat de supervisar, durant tota l'execució del contracte, que s'executi amb el màxim respecte al medi ambient, d'acord amb les obligacions i exigències contingudes al present Plec.

## CLÀUSULA 20.- CONDICIONS D'EXECUCIÓ CONTRACTUAL I OBLIGACIONS ESSENCIALS DEL CONTRACTE

### 20.1. Condicions especials d'execució contractual:

S'estableixen com a condicions especials d'execució contractual:

- El pagament per part del contractista de les factures dels seus subcontractistes i/o proveïdors derivades de l'execució dels treballs objecte del present Plec s'haurà de fer en el termini previst a la Llei 3/2004, de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat de les operacions comercials. Així mateix, i d'acord amb el que s'estableix al contracte, l'empresa contractista ha de presentar la documentació que justifiqui el compliment efectiu dels terminis d'abonament a les empreses subcontractistes, quan sigui requerida pel responsable del contracte i, en tot cas, una vegada finalitzats els treballs.
- Els compromisos assumits per l'adjudicatària en la seva oferta en relació a la contractació pública sostenible.
- Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual: L'empresa contractista ha de mantenir, durant tota l'execució de l'obra, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació.

- Contractació de persones en situació d'atur amb dificultats especials d'inserció laboral o d'exclusió social en els termes especificats en el present Plec.
- El compliment de la inexistència de relació econòmica i/o financera il·legal amb un país considerat paradís fiscal.
- Les obligacions de caràcter ambiental que s'estableixen en el present Plec i al Contracte tipus.

Per a l'execució de les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest contracte, el personal de l'entitat adjudicatària no pot accedir a les dades de caràcter personal que figuren als arxius, documents i sistemes informàtics de l'entitat adjudicadora.

No obstant el que estableix la clàusula anterior, quan el personal de l'entitat adjudicatària accedeixi a les dades personals incidentalment, estarà obligat a guardar secret fins i tot després de la finalització de la relació contractual, sense que en cap cas pugui utilitzar les dades ni revelar-les a tercers.

El personal de l'entitat adjudicatària ha de respectar les mesures de seguretat que hagi establert el responsable dels fitxers o tractaments al document de seguretat.

L'entitat adjudicatària ha de posar en coneixement dels treballadors afectats les mesures establertes a la clàusula anterior i conservar l'acreditació del compliment d'aquest deure.

L'entitat adjudicatària ha de posar en coneixement de l'entitat adjudicadora, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades de caràcter personal tractades per l'entitat adjudicadora, la qual haurà d'anotar-ho al Registre d'incidències.

L'incompliment del que s'estableix en els apartats anteriors pot donar lloc a que l'entitat adjudicatària sigui considerada responsable del tractament, als efectes d'aplicar el règim sancionador i de responsabilitats previst a la normativa de protecció de dades.

## 20.2. Obligacions essencials del contracte:

- El contractista quedarà vinculat per l'oferta que hagi presentat, el compliment de la qual, en tots els seus termes, tindrà caràcter d'obligació essencial del contracte.

- El compliment de les condicions especials d'execució establertes a la clàusula 24.1 del present Plec tindrà el caràcter d'obligació contractual essencial.
- L'efectiva dedicació o adscripció a l'execució del contracte dels mitjans personals i/o materials indicats i compromesos en l'oferta.
- Aquelles obligacions del present Plec i del Contracte tipus a les que específicament se'ls hi atribueixi el caràcter d'obligació contractual essencial.

## **CLÀUSULA 21.- OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA**

A més de les obligacions establertes en la normativa vigent d'aplicació, estarà obligada a:

- a. Especificar, a sol·licitud de l'entitat contractant, les persones concretes que executaran les prestacions així com comunicar qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.
- b. Designar una persona responsable de la bona marxa dels treballs i el comportament del personal; també ha de fer d'enllaç amb l'entitat contractant i la responsable del contracte.
- c. Assumir les despeses de publicitat de la licitació establertes en aquest Plec. A tal efecte, l'entitat contractant descomptarà l'import de les esmentades despeses de la primera factura que s'expedeixi o de les següents, si fos necessari.
- d. Fer una correcta gestió ambiental del seu servei, prenent les mesures necessàries per minimitzar els impactes que aquest pugui ocasionar (minimitzar els impactes acústics, sobre l'entorn, fer una correcta gestió dels residus i els embalatges, etc.) d'acord amb la legislació vigent.
- e. Guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels que hagi tingut coneixement amb ocasió del mateix.
- f. Respectar, en tot cas, les prescripcions de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i normes que la desenvolupin.
- g. Complir les disposicions vigents en matèria fiscal, laboral, social i la normativa general sobre prevenció de riscos laborals. A aquests efectes, haurà de disposar i aportar, a sol·licitud de l'entitat contractant, el certificat d'Hisenda de contractistes i subcontractistes que cobreixi la totalitat del període contractual.
- h. Lliurar tota la documentació necessària pel compliment del contracte en català i fer-ne ús en el desenvolupament dels serveis objecte del contracte.

- i. Tenir contractada una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per import suficient per cobrir les responsabilitats de qualsevol tipus que es puguin derivar de l'execució del contracte.
- j. Vetllar perquè totes les accions del present contracte garanteixin el respecte als principis de no discriminació i igualtat de tracte relatius a la no discriminació per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere, ideologia, nacionalitat, raça, ètnia, religió, edat, diversitat funcional o de qualsevol altre índole i la dignitat i llibertat de les persones.
- k. Facilitar i aportar la informació indicada en la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- l. Complir les obligacions següents relatives als principis ètics i regles de conducta als quals les licitadores i contractistes han d'adequar la seva activitat, en desenvolupament de la previsió de l'article 55.2 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern:
  - Adoptar una conducta èticament exemplar, abstenir-se de fomentar, proposar, promoure o dur a terme qualsevol mena de pràctica corrupta, tant en relació al què el Codi Penal refereix com a corrupció com també en relació a actuacions èticament reprovables, posar en coneixement dels òrgans competents qualsevol manifestació d'aquestes pràctiques que, al seu parer, sigui present o pugui afectar el procediment o la relació contractual i no realitzar qualsevol altra acció que pugui vulnerar els principis d'igualtat d'oportunitats i de lliure concurrència.
  - Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions objecte del contracte.
  - No realitzar accions que posin en risc l'interès públic en relació a l'àmbit del contracte o de les prestacions contractades.
  - Denunciar, durant l'execució del contracte, les situacions irregulars que es puguin presentar en el procés de contractació.
  - Comunicar immediatament a l'òrgan de contractació les possibles situacions de conflicte d'interessos, entès com qualsevol situació en la qual els membres del personal del poder adjudicador o d'un proveïdor de serveis de contractació que actuï en nom del poder adjudicador que participin en el desenvolupament del procediment de contractació o puguin influir en el resultat d'aquest procediment tinguin, directament o indirecta, un interès financer, econòmic o personal que pogués semblar que compromet la seva imparcialitat i independència en el context del procediment de contractació. I tenint en compte també les previsions que es contenen respecte del conflicte d'interessos en la Directiva 2014/24/UE.
  - No sol·licitar, directament o indirecta, que un càrrec o empleat públic influeixi en l'adjudicació, continuació o manteniment del contracte en interès propi o de tercers.
  - No oferir ni facilitar a càrrecs o empleats públics avantatges personals o materials, ni per a ells mateixos ni per a terceres persones, amb independència del vincle personal o professional que

puguin o no tenir, i a persones que participin o que puguin influir en els procediments de contractació.

- Respectar els principis de lliure mercat i de concurrència competitiva i abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència, com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.). Així mateix, denunciar qualsevol acte o conducta dirigits a aquelles finalitats i relacionats amb la licitació o el contracte dels quals tingués coneixement.
- No utilitzar informació confidencial, coneguda mitjançant la licitació o l'execució del contracte, per obtenir, directament o indirecta, un avantatge o benefici de qualsevol tipus en interès propi.
- No intentar influir indegudament en el procés de presa de decisions del poder adjudicador, obtenir informació confidencial que pugui conferir-li avantatges indeguts en el procediment de contractació o proporcionar negligentment informació enganyosa que pugui tenir una influència important en les decisions relatives a l'exclusió, selecció o adjudicació”.
- Col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats.
- Complir les obligacions de facilitar informació que la legislació de transparència i els contractes del sector públic imposen als adjudicataris 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.
- Denunciar els actes dels quals tingui coneixement i que puguin comportar una infracció de les obligacions anteriors.

m. Lliurar una memòria resum de l'execució del contracte en format PDF.

## **CLÀUSULA 22.- COMPLIMENT DE PRINCIPIS ÈTICS I REGLES DE CONDUCTA PELS CONTRACTISTES.**

De conformitat amb l'establert a l'article 55.5 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, els contractistes hauran de donar compliment als principis ètics i regles de conducta que es determinen a continuació:

- Adoptar una conducta èticament exemplar, abstenir-se de fomentar, proposar, promoure o dur a terme qualsevol mena de pràctica corrupta, tant en relació al què el Codi Penal refereix com a corrupció com també en relació a actuacions èticament reprovables, posar en coneixement dels òrgans competents qualsevol manifestació d'aquestes pràctiques que, al seu parer, sigui present o pugui afectar el procediment o la relació contractual i no realitzar qualsevol altra acció que pugui vulnerar els principis d'igualtat d'oportunitats i de lliure concurrència.



- Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions objecte del contracte.
- No realitzar accions que posin en risc l'interès públic en relació a l'àmbit del contracte o de les prestacions contractades.
- Denunciar, durant l'execució del contracte, les situacions irregulars que es puguin presentar en el procés de contractació.
- Comunicar immediatament a l'òrgan de contractació les possibles situacions de conflicte d'interessos, entès com qualsevol situació en la qual els membres del personal del poder adjudicador o d'un proveïdor de serveis de contractació que actui en nom del poder adjudicador que participin en el desenvolupament del procediment de contractació o puguin influir en el resultat d'aquest procediment tinguin, directament o indirecta, un interès financer, econòmic o personal que pogués semblar que compromet la seva imparcialitat i independència en el context del procediment de contractació. I tenint en compte també les previsions que es contenen respecte del conflicte d'interessos en la Directiva 2014/24/UE.
- No sol·licitar, directament o indirecta, que un càrrec o empleat públic influeixi en l'adjudicació, continuació o manteniment del contracte en interès propi o de tercers.
- No oferir ni facilitar a càrrecs o empleats públics avantatges personals o materials, ni per a ells mateixos ni per a terceres persones, amb independència del vincle personal o professional que puguin o no tenir, i a persones que participin o que puguin influir en els procediments de contractació.
- Respectar els principis de lliure mercat i de concurrència competitiva i abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència, com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.). Així mateix, denunciar qualsevol acte o conducta dirigits a aquelles finalitats i relacionats amb la licitació o el contracte dels quals tingués coneixement.
- No utilitzar informació confidencial, coneguda mitjançant la licitació o l'execució del contracte, per obtenir, directament o indirecta, un avantatge o benefici de qualsevol tipus en interès propi.
- No intentar influir indegudament en el procés de presa de decisions del poder adjudicador, obtenir informació confidencial que pugui conferir-li avantatges indeguts en el procediment de contractació o proporcionar negligentment informació enganyosa que pugui tenir una influència important en les decisions relatives a l'exclusió, selecció o adjudicació”.
- Col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats.
- Complir les obligacions de facilitar informació que la legislació de transparència i els contractes del sector públic imposen als adjudicataris 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.



- Denunciar els actes dels quals tingui coneixement i que puguin comportar una infracció de les obligacions anteriors.

## CLÀUSULA 23.- SUBCONTRACTACIÓ I CESSIÓ

23.1. L'adjudicatària podrà subcontractar la realització parcial del contracte, de conformitat amb allò establert al present Plec i als articles 215, 216 i 217 de la LCSP i en aquest Plec.

L'adjudicatària haurà de comunicar per escrit, després de l'adjudicació del contracte i, com a molt tard, quan iniciï l'execució d'aquest, a l'òrgan de contractació la intenció de subscriure els subcontractes, i haurà d'assenyalar la part de la prestació que es pretén subcontractar i la identitat, les dades de contacte i el representant o representants legals del subcontractista, i haurà de justificar suficientment l'aptitud d'aquest per executar-la per referència als elements tècnics i humans de què disposa i a la seva experiència, i haurà d'acreditar que aquest no està incurs en prohibició de contractar.

En fase d'execució del contracte, si l'empresa contractista pretén modificar les empreses subcontractades, l'òrgan de contractació ha d'autoritzar la modificació de les empreses subcontractistes identificades en la licitació. Aquesta autorització no s'atorgarà si no es compleixen les mateixes condicions de solvència que s'hagin ofert en la fase de licitació

23.2. De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional 51 de la LCSP, es preveu la possibilitat de que l'òrgan de contractació realitzi pagaments directes als subcontractistes quan s'incompleixin els terminis de pagament establerts a l'article 216 de la LCSP.

Els pagaments efectuats per part de l'òrgan de contractació s'entendran realitzats per part del contractista principal. En cap cas serà imputable a l'entitat contractant la demora en el pagament derivat de la manca de conformitat del contractista principal a la factura presentada pel subcontractista.

23.3. El contractista en cap cas podrà subcontractar persones o empreses que es trobin en supòsits d'incapacitat o prohibicions de contractar amb el sector públic determinats per la legislació vigent.

Els tercers que subcontracti el contractista no han de realitzar operacions financeres en paradisos fiscals considerades delictives, -segons la llista de països elaborada per les Institucions Europees o avalada per aquestes o, en el seu defecte per l'Estat espanyol-, o fora d'ells i que siguin considerades delictives, en els termes legalment establerts com ara delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda pública.

En cas que els tercers subcontractats tinguin relacions legals amb paradisos fiscals, l'adjudicatari ha d'informar d'aquestes relacions a l'òrgan de contractació (que en donarà publicitat en el perfil de

contractant) i presentar-li la documentació descriptiva dels moviments financers i tota la informació relativa a aquestes actuacions de les empreses subcontractistes.

23.4. Resta prohibida la cessió dels drets i obligacions dimanants del contracte a favor de tercera persona.

#### **CLÀUSULA 24.- DEMORA EN LES PRESTACIONS**

L'adjudicatària està obligada a complir el contracte dins el termini total fixat per a la seva realització, així com també els terminis parcials assenyalats per a l'execució successiva. La constitució en mora de l'adjudicatària no necessitarà intimació prèvia per part de l'entitat contractant.

Quan l'adjudicatària, per causes a ella imputables, hagués incorregut en demora respecte al compliment del termini parcial o total, l'entitat contractant podrà optar per la resolució del contracte.

En la tramitació de l'expedient es donarà audiència a l'adjudicatària perquè pugui formular al·legacions en el termini de cinc (5) dies hàbils i l'òrgan de contractació resoldrà, prèvia emissió dels informes pertinents.

L'adjudicatària podrà procedir a la suspensió del compliment del contracte per manca de pagament, sempre que la demora sigui superior a quatre mesos.

#### **CLÀUSULA 25.- RESPONSABILITAT EN L'EXECUCIÓ I PENALITATS**

25.1. L'adjudicatària haurà de rescabalar a l'entitat contractant o al personal que en depèn pels danys i indemnitzar-la pels perjudicis derivats de dol o negligència en el compliment de les obligacions resultants de l'adjudicació. Igualment serà responsable dels danys i perjudicis ocasionats a terceres persones durant l'execució del contracte.

25.2. En els supòsits d'incompliment o compliment defectuós de les obligacions assumides per l'adjudicatària, l'entitat contractant podrà resoldre el contracte o compel·lir-lo al compliment del mateix.

25.3. L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions contractuals, donarà lloc a la imposició de penalitzacions. La tipificació de les faltes als efectes del present contracte, es descriuen a continuació:

##### Lleus:

- ✓ Manca de col·laboració amb el personal de l'entitat contractant.
- ✓ L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte, que no constitueixi falta greu.
- ✓ No avisar a l'entitat contractant de la incorporació de personal nou o si es produeixen canvis.

- ✓ Incompliment de la normativa sobre Prevenció de Riscos Laborals, qualificats com a lleus per la seva normativa específica.
- ✓ Incompliment de l'ús de la uniformitat establerta

#### Greus:

- ✓ La resistència als requeriments efectuats per l'entitat contractant, o la seva inobservança.
- ✓ No disposar de personal suplent per a un determinat servei.
- ✓ Realitzar una jornada de treball superior a la permesa laboralment, i en cas que això succeís per eventualitat, no informar a l'entitat contractant.
- ✓ Permetre per acció o omissió, l'accés a dependències de l'entitat contractant, a persones alienes al servei contractat.
- ✓ La manca de lliurament, en temps i forma, de tota la informació respecte de la prestació del servei que li hagi estat sol·licitada per l'entitat contractant.
- ✓ Reincidència en la comissió de faltes lleus.
- ✓ Manca de cobertura del servei durant un període de temps, per inexistència de personal suplent o altres causes, sempre que no sigui incompliment molt greu.
- ✓ L'incompliment, que no constitueixi falta molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals, i en especial, les del pla de seguretat i salut en les prestacions, qualificats com a Greus per la seva normativa específica.
- ✓ Totes aquelles que, implicant un incompliment de les obligacions establertes al adjudicatari en la present licitació, no mereixin la qualificació de molt greus i que, per la seva naturalesa, no han de ser compreses en les lleus.

#### Molt greus:

- ✓ Incompliment de la prestació del servei, bé sigui per abandonament o d'altres causes.
- ✓ Passivitat, deixament i desídia en la realització del servei.
- ✓ La resistència als requeriments efectuats per l'entitat contractant, o la seva inobservança, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- ✓ La utilització de sistemes de treball, elements, materials, maquinaria o personal diferents als previstos en els Plecs i en les ofertes de l'adjudicatària, si s'escau, quan produeixi un perjudici molt greu.
- ✓ No posar a disposició personal per a l'execució dels serveis mínims establerts.
- ✓ Incompliment molt greu de les prescripcions relatives a la subcontractació, si s'escau.
- ✓ Falsejament de les prestacions consignades per l'adjudicatària a la factura.
- ✓ Reincidència en faltes greus.
- ✓ Incorporar personal sense cap coneixement de les seves obligacions, ni formació prèvia.

- ✓ Incompliment de la normativa sobre Prevenció de Riscos Laborals, qualificats com a molt greus per la seva normativa específica, i en especial de les del Pla de seguretat i salut en les prestacions.
- ✓ L'incompliment de les prescripcions sobre seguretat de tercers en les prestacions.

En la tramitació de l'expedient, es donarà audiència a l'adjudicatària perquè pugui formular les al·legacions que estimi pertinents i l'òrgan de contractació de l'entitat contractant resoldrà.

25.4. Independentment del rescabament per danys i perjudicis, en cas d'incompliment que no produeixi resolució del contracte, l'entitat contractant podrà aplicar les sancions següents, graduades en atenció al grau de perjudici, perillositat i/o reiteració:

- Faltes MOLT GREUS: 3% de l'import del contracte
- Faltes GREUS: 1% de l'import del contracte
- Faltes LLEUS: 0,5% de l'import del contracte

L'import de les penalitzacions podrà fer-se efectiu mitjançant la seva deducció en la factura/ les factures que s'hagi/n d'abonar a l'adjudicatària.

L'ENTITAT CONTRACTANT es reserva el dret de resoldre el contracte per reiteració en les deficiències d'execució del servei, si s'apliquen més de TRES (3) de les penalitzacions assenyalades en els apartats anteriors d'aquest punt.

25.5. A més de les penalitzacions genèriques establertes en el paràgrafs anteriors, s'estableixen una sèrie d'Acords de Nivell de Servei (ANS) i requeriments d'execució, a l'incompliment dels quals s'associaran penalitzacions automàtiques deduïbles de la factura del mes corresponent a l'incompliment, d'acord amb allò previst al Plec de Prescripcions Tècniques o PPT.

D'acord amb l'anterior, en cas d'incompliment imputable a l'adjudicatari, BSM, podrà aplicar automàticament les penalitzacions establertes a en el Plec tècnic.

25.6. El procediment que es seguirà en les penalitzacions genèriques serà el que es detalla a continuació:

- L'òrgan de contractació, notificarà a l'adjudicatari per escrit la incidència/incompliment ocorregut, la seva graduació i les característiques del mateix.
- Es donarà un termini màxim de deu dies naturals a l'adjudicatari per presentar les al·legacions que consideri pertinents, tot indicant quines mesures ha adoptat per evitar la producció d'una nova incidència/incompliment.

- L'Òrgan de contractació, notificarà a l'adjudicatari la resolució adoptada, atenent a les al·legacions presentades i, en el seu cas, amb la imposició de la penalització corresponent.

En el cas que alguna de les conductes de l'adjudicatari sigui tipificada com a incompliments, s'aplicarà el règim de penalitzacions descrit.

En tot cas i tal i com s'ha indicat, podrà deduir de la factura corresponent l'import de les penalitzacions aplicades a l'adjudicatari pels incompliments produïts, sense perjudici de que la garantia respongui de l'efectivitat de les mateixes, d'acord amb el que s'estableix a l'article 110 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic

25.7. Apart de les obligacions que es contenen a la normativa aplicable i les que es deriven d'aquest contracte i de la documentació que se li annexa, són obligacions específiques de l'adjudicatari:

- i. Sotmetre's en tot moment a les indicacions i observacions que li siguin dictades per l'òrgan de contractació i/o el responsable del contracte.
- ii. Satisfer tots els impostos, taxes i arbitris que graven l'exercici de l'activitat a que es destina el contracte.
- iii. Quedarà obligat, i es responsabilitzarà íntegrament en relació al seus treballadors, del compliment de les obligacions que es deriven en l'ordre laboral (matèria laboral pròpiament dita, Seguretat Social i Prevenció de Riscos), fiscal i qualsevol altre de caràcter general aplicable, essent únics responsables de les obligacions que la normativa aplicable li imposi.  
Addicionalment, l'òrgan de contractació, podrà requerir en qualsevol moment a l'Adjudicatari perquè acrediti amb documents, el compliment de les seves indicades obligacions.
- iv. Aportar tot el personal necessari i suficient per a la realització de l'objecte del contracte, d'acord amb les condicions establertes als plecs contractuals, i amb responsabilitat per oferir l'execució del contracte a plena satisfacció del responsable del contracte.
- v. Compliment de totes les prestacions establertes en els plecs contractuals.
- vi. Complir les instruccions que als efectes de la prestació del servei li siguin donades.

## CLÀUSULA 26.- RESOLUCIÓ

26.1. El present contracte podrà ser resolt per qualsevol de les causes establertes a l'article 211 i 313 de la LCSP.

26.2. A banda de les establertes a l'esmentat article i les ja previstes en el present Plec, constitueixen causes específiques de resolució:

- La demora en l'inici de les prestacions.

- L'incompliment o compliment defectuós de les condicions d'execució del contracte establertes en aquest Plec de Clàusules Particular i en el Plec de Prescripcions tècniques.
- L'incompliment de les obligacions contractuals essencials.
- Les altres establertes legalment per aquest tipus de contracte.
- La manifesta incapacitat tècnica o negligència, provada, en relació amb el desenvolupament de les tasques objecte del present contracte, la negativa o resistència manifesta de l'adjudicatària a ajustar-se a les indicacions efectuades per l'entitat contractant per tal d'ajustar el contracte a les seves necessitats, la no compareixença reiterada a les reunions de treball, la manca de compliment en els terminis parcials que es puguin establir, l'omissió d'informació i qualsevol actitud o negligència que pugui afectar el desenvolupament del contracte.
- Per una situació prevista com a causa de prohibició de contractar que esdevingui una vegada perfeccionat el contracte.
- Trobar-se en una situació de control o d'associació respecte a altres candidats o licitadores, haver-se posat d'acord amb altres participants en el procediment de licitació i haver subcontractat alguna tasca a altres empreses participants en aquesta licitació sense l'autorització de l'entitat contractant.
- No haver guardat la deguda reserva respecte a les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels que hagi tingut coneixement amb ocasió del contracte.
- L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte quan produeixi un perjudici molt greu.
- L'incompliment reiterat de qualsevol de les condicions especials d'execució establertes en aquest Plec que no tinguin caràcter d'obligació contractual essencial.

## **CLÀUSULA 27.- EXECUCIÓ**

L'execució del contracte serà dirigida i gestionada exclusivament per l'adjudicatària que assumeix tot el risc empresarial del mateix. L'adjudicatària designarà, en cada moment, les persones que executaran les prestacions, determinarà les tasques a portar a terme d'acord amb les instruccions generals de l'entitat contractant i dictarà les directrius oportunes per garantir el correcte desenvolupament del contracte. L'adjudicatària aportarà els seus mitjans tècnics, materials, organitzatius i humans per garantir una correcta execució, designarà el personal capacitat i especialitzat que, al seu càrrec i en el seu nom, desenvolupi les tasques objecte del contracte i haurà de garantir que el personal assignat tingui la qualificació, la formació i el nivell professional adequat a les prestacions a realitzar, sense que l'adjudicatària es pugui desvincular de l'execució en cap cas.

## **CLÀUSULA 28.- MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE**

28.1. En relació a les eventuais modificacions contractuals que es puguin produir, serà d'aplicació el règim previst a la subsecció 4<sup>a</sup> de la Secció 3<sup>a</sup> del Capítol I del Títol I de la LCSP, en funció de si s'han previst o no

causes específiques de modificació. El contracte es podrà modificar per les causes legalment previstes, així com per les que es preveuen en el present Plec.

28.2. Les causes que poden originar les condicions per a generar una modificació del contracte són les següents:

**Subjectives:**

- A. Successió total o parcial del contractista inicial derivada d'una reestructuració empresarial, donant compliment als requisits i condicions establerts a l'article 98 de la LCSP i sempre que això no impliqui altres modificacions substancials dels contracte, ni tingui per objecte eludir l'aplicació de la Directiva.

**Objectives:**

Les causes objectives de la modificació contractual seran les previstes a l'**apartat B.3 de la clàusula 1** del present Plec, si s'escau.

28.3. El procediment per modificar el contracte serà:

- Informe justificatiu del responsable de contracte en el que manifesti la necessitat de procedir a realitzar la modificació del contracte.
- Informe Jurídic del Departament de contractació manifestant, en el seu cas, la seva procedència.
- Tràmit d'audiència al contractista per un termini de deu dies hàbils i compareixença en que manifesta haver estat informat de l'abast d'aquests nous treballs.
- Aprovació de la modificació i adjudicació de l'Òrgan de Contractació competent.
- Reajustament de la garantia definitiva.

28.4. Les modificacions que s'aprovin seran obligatòries pel contractista. Conseqüentment, l'adjudicatari accepta qualsevol modificació del contracte proposada per l'òrgan de contractació que compleixi amb el previst en el present Plec o en el Contracte i es compromet a la seva execució una vegada s'adopti l'acord corresponent.

No hi haurà limitació de modificació del contracte a la baixa. En cas que les modificacions a la baixa superin el vint per cent de l'import d'adjudicació, l'adjudicatari podrà sol·licitar la resolució del contracte i la liquidació dels treballs realitzats, sense tenir cap dret a cap altre tipus d'indemnització o pagament en concepte de benefici deixat d'obtenir.

## **CLÀUSULA 29.- PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS**



## 1. Tractament de dades de caràcter personal per part de BSM

En compliment del que disposa la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, d'acord amb 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, en el que es regula el dret d'informació en la recollida de les dades de caràcter personal, es deixa constància dels següents extrems:

a) La documentació requerida per a licitar en el present procediment que contingui dades de caràcter personal és necessària per la participació en el mateix, d'acord amb l'article 6.1 c) RGPD; que es desprèn de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

b) El Responsable del Tractament de les seves dades personals és Barcelona de Serveis Municipals, S.A. amb domicili a Carrer Calàbria 66, 08015, Barcelona, telèfon 93.887.50.34 i correu electrònic [protecciodades@bsmsa.cat](mailto:protecciodades@bsmsa.cat). Així mateix, s'informa als interessats que BSM ha nomenat un Delegat de Protecció de Dades amb el que podreu contactar a través del telèfon 93.887.50.34 o bé a través de l'adreça de correu electrònic [dpo@bsmsa.cat](mailto:dpo@bsmsa.cat).

c) En relació amb la documentació presentada pels licitadors que contingui dades de caràcter personal de persones físiques (treballadors, personal tècnic, col·laboradors, etc.), el licitador garanteix que compta amb la base de litud necessària per facilitar la referida informació a l'entitat contractant amb la finalitat de licitar en el present procediment.

d) La documentació presentada pels licitadors que contingui dades de caràcter personal serà dipositada a les oficines de l'entitat contractant, ubicades a Barcelona, carrer Calàbria, 66 (08015) i serà tractada per l'entitat contractant per la qualificació, valoració i comparació de les proposicions dels licitadors i per donar compliment a les finalitats establertes a la normativa de contractació pública que sigui d'aplicació a l'entitat contractant. Els destinataris d'aquesta informació seran la pròpia entitat contractant, així com aquells tercers que realitzin tasques de fiscalització o aquells tercers que, en l'execució del contracte, necessàriament hagin d'accedir a la mateixa.

e) La presentació de l'oferta i la documentació sol·licitada implica que el licitador està conforme amb què l'entitat contractant tracti la referida informació en els termes informats i, en cas que resulti adjudicatari, en el marc de l'execució del contracte. Les dades proporcionades es conservaran durant el temps necessari per donar compliment a la finalitat per les quals es van recollir.

Una vegada s'hagi complert la finalitat per a la qual es van recollir les dades personals o bé n'hàgiu sol·licitat la seva supressió, atès l'article 32 de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, les dades personals seran degudament bloquejades durant el temps necessari per donar compliment a les obligacions legals que en cada cas corresponguin.

f) B:SM no preveu la transferència internacional de dades. No obstant, en cas que en un futur es realitzin les mateixes es tindrà en compte i s'aplicarà el previst a la normativa aplicable de protecció de dades. Així mateix, no es prenen decisions automatitzades ni es realitzen perfilats amb les dades personals tractades.

g) Els interessats podran exercitar els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, oposició i portabilitat dirigint-se a l'entitat contractant, com entitat responsable del tractament, a l'adreça indicada a la lletra b) de la present clàusula, acreditant suficientment la seva identitat. Finalment, l'interessat tindrà dret a presentar una reclamació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (<https://apdcat.gencat.cat/>) si considera que BSM no ha tractat les seves dades personals de conformitat amb la normativa aplicable.

## **2. Tractament de dades de caràcter personal per part de l'adjudicatari, en nom de BSM**

En el cas que el contracte comporti el tractament de dades de caràcter personal o l'accés del contractista o subcontractista a dades d'aquesta tipologia, en nom de BSM, s'estarà a allò que disposa la disposició addicional vint-i-cinquena de la LCSP i l'article 28 RGPD. En aquest supòsit, l'accés a aquestes dades no es considerarà comunicació de dades, quan es compleixi allò descrit en la normativa vigent.

En aquest cas, s'haurà de signar, de forma obligatòria, el contracte d'Encarregat de Tractament que s'adjunta com a Annex, on es recullen les obligacions corresponents a ambdues parts, d'acord amb el que estableix la normativa vigent.

## **CLÀUSULA 30.- CONFIDENCIALITAT**

### Confidencialitat

Tota la informació a la que tingui accés l'adjudicatari en ocasió de l'execució del contracte té caràcter confidencial. L'adjudicatari i el personal de l'adjudicatari adscrit a l'execució del contracte no poden utilitzar per sí mateixos, ni proporcionar a tercers, dades o qualsevol informació dels treballs contractats o a la que tingui accés en ocasió de l'execució del contracte, sense autorització escrita de L'ENTITAT CONTRACTANT o de l'Ajuntament de Barcelona, restant per tant, obligat a posar tots els mitjans al seu abast per tal de conservar el caràcter confidencial i reservat tant de la informació com dels resultats obtinguts de les tasques realitzades, de conformitat amb l'art. 133 LCSP.

En qualsevol cas, en la realització de les tasques que no impliquin el tractament de dades personals, queda prohibit a l'adjudicatari i al seu personal l'accés a dades de caràcter personal, tenint l'obligació de secret respecte d'aquelles dades que el personal hagués pogut conèixer amb motiu de la prestació contractada,.

Així mateix, el licitador haurà d'assenyalar expressament aquella documentació i informació que consideri confidencial de la seva oferta.

### Transparència

S'informa a l'adjudicatari que, amb l'objectiu d'acomplir amb allò establert a la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i Bon Govern, es procedirà a la publicació d'informació relacionada amb la contractació de referència.

## CLÀUSULA 31.- CONTRACTACIÓ SOCIAL.

En l'objecte del contracte s'incorporen les mesures de contractació pública sostenible següents:

1. Criteris d'adjudicació:
  - a. Les ofertes que, d'acord amb el Plec, puguin ser considerades anormals o desproporcionades, seran excloses si, en el tràmit d'audiència, s'evidencia que els salaris considerats a l'oferta són inferiors al que estableix el conveni d'aplicació.
2. Condicions especials d'execució:
  - a. Pagament del preu a les empreses subcontractades.
  - b. Declaració conforme les empreses licitadores no realitzen operacions financeres en paradisos fiscals.

## CLÀUSULA 32.- RÈGIM DE RECURSOS

*32.1. En el cas de contractes de valor estimat superior a 100.000 euros:*

1. Es podrà interposar recurs especial en matèria de contractació regulat a l'article 44 i següents de la LCSP davant del Tribunal Català de Contractes de Sector Públic com a òrgan competent per la resolució del recurs, contra l'anunci de licitació, els plecs i els documents contractuals que estableixen les condicions que han de regir la contractació, així com també els actes de tràmit adoptats en el procediment d'adjudicació, sempre que aquests darrers decideixin directa o indirectament sobre la mateixa, determinin la impossibilitat de continuar el procediment o produeixin indefensió o perjudici irreparable a drets o interessos legítims, els actes pels que s'acordi l'admissió o inadmissió de candidats, incloses les ofertes que siguin excloses per resultar anormalment baixes com a conseqüència de l'aplicació de l'article 149 de la LCSP, contra l'acord d'adjudicació i les modificacions contractuals basades en l'incompliment d'allò que disposen els articles 204 i 205 de la LCSP.

Igualment, es podrà interposar recurs especial en els supòsits previstos a l'article 39.2 de la LCSP. El recurs especial en matèria de contractació té caràcter potestatiu. Alternativament, es podrà interposar recurs contenciós administratiu, de conformitat amb la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

2. El recurs es podrà interposar per les persones físiques i jurídiques els drets o interessos legítims de les quals s'hagin vist perjudicats o puguin resultar afectats per les decisions objecte de recurs, i en tot cas pels licitadors.

3. El termini per a interposar el recurs especial en matèria de contractació serà de quinze (15) dies hàbils, que es comptaran d'acord amb allò establert en l'article 50 de la LCSP, en funció de quin sigui l'acte que es recorri.

No obstant, quan el recurs es fonamenti en alguna de les causes de nul·litat previstes a l'apartat 2 de l'article 39 de la LCSP, el termini per interposar el recurs especial seran els que s'indiquen a les lletres a) i b) de l'article 50.2 de la LCSP.

4. L'escrit d'interposició del recurs podrà presentar-se davant el registre de l'Òrgan de Contractació, en el registre de l'Òrgan competent per a la resolució del recurs o en qualsevol dels llocs establerts a l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

Transcorreguts 2 mesos comptats des del següent a la interposició del recurs sense que s'hagi notificat la seva resolució, l'interessat podrà considerar-ho desestimat als efectes d'interposar el recurs contenciós administratiu.

5. A l'escrit d'interposició es farà constar l'acte recorregut, el motiu que fonamenti el recurs, els mitjans de prova de què es pretengui fer valdre el recurrent i, en el seu cas, la sol·licitud d'adopció de mesures provisionals, adjuntant al mateix la documentació exigida per l'article 51 de la LCSP.

**32.2.** En el cas de contractes de valor estimat inferior a 100.000 euros:

1. Els actes derivats del present procediment d'adjudicació podran ser impugnats en via administrativa en virtut d'allò previst a l'article 44.6 de la LCSP davant la primera tinença d'alcaldia d'Economia, Treball, Competitivitat i Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, en els terminis i requisits que s'informin en la notificació de l'acte corresponent.

2. Si es pretén impugnar l'anunci de licitació o els presents plecs, el termini per interposar el recurs d'alçada és d'un mes a comptar des del dia següent a la publicació al Perfil de contractant de l'entitat.

3. El termini màxim per dictar i notificar la resolució del recurs serà de tres mesos. Transcorregut aquest termini sense que s'hagi dictat resolució, es podrà entendre desestimat el recurs.

4. Contra la desestimació expressa o per silenci del recurs d'alçada, es podrà interposar recurs contenciós administratiu davant dels Jutjats contenciós administratius de Barcelona, en el termini de dos mesos a comptar des del dia següent al de recepció de la notificació corresponent (si la resolució és expressa) o en el termini de 6 mesos a comptar des de l'endemà del dia en que el referit recurs s'entengui desestimat per silenci.

## VALIDACIÓ JURÍDICA DE L'EXPEDIENT

Es fa constar que tota la documentació que integra la licitació ha estat validada jurídicament per la Directora de l'Assessoria Jurídica de L'ENTITAT CONTRACTANT amb caràcter previ a la seva licitació, als efectes de l'article 28 i 116 de la LCSP.

Barcelona, 27 d'agost de 2025



-----  
Sra. Mercè Piñol Arnal  
*Directora Corporativa de l'Assessoria Jurídica,  
Contractació i Compres de  
Barcelona de Serveis Municipals, S.A*

ANNEX NÚM. 1ADECLARACIÓ RESPONSABLE RELATIVA A LA INEXISTÈNCIA DE RELACIÓ ECONÒMICA I/O  
FINANCERA IL·LEGAL AMB UN PAÍS CONSIDERAT PARADÍS FISCAL

(Declaració OBLIGATÒRIA, a lliurar al sobre relatiu a “documentació acreditativa dels requisits  
previstos”)

El Sr. ...., amb DNI núm....., actuant en nom i representació de .....  
(licitador) , en la seva condició de ..... i amb poders suficients per subscriure la present  
declaració responsable, assabentat de la convocatòria del procediment de contractació per l'adjudicació  
del contracte ....., **DECLARA RESPONSABLEMENT:**

Que l'entitat que representa, o les seves empreses filials o les empreses interposades:

☐ No realitza/en operacions financeres en paradisos fiscals considerades delictives, -segons la  
llista de països elaborada per les Institucions Europees o avalada per aquestes o, en el seu defecte, per  
l'Estat espanyol-, o fora d'ells i que siguin considerades delictives, en els termes legalment establerts com  
ara delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda Pública.

☐ Té/tenen relacions legals amb paradisos fiscals (se'n donarà publicitat en el perfil de  
contractant) i presenta la següent documentació descriptiva dels moviments financers i tota la informació  
relativa a aquestes actuacions: .....

I als efectes oportuns, se signa la present declaració responsable , a ..... de ..... de .....

Signatura



ANNEX NÚM. 1B

DECLARACIÓ RESPONSABLE SOBRE ACTUACIONS PRÈVIES RELACIONADES AMB L'OBJECTE  
DEL CONTRACTE

(Declaració OBLIGATÒRIA, a lliurar al sobre relatiu a “documentació acreditativa dels requisits  
previstos”)

El Sr. ...., amb DNI núm....., actuant en nom i representació de .....  
(licitador) , en la seva condició de ..... i amb poders suficients per subscriure la present  
declaració responsable, assabentat de la convocatòria del procediment de contractació per l'adjudicació  
del contracte ....., **DECLARA RESPONSABLEMENT QUE:**

*Opció 1:*

- 1.- Que ni l'empresa que represento, ni una empresa vinculada, ha participat en l'elaboració de les especificacions tècniques o en documents preparatoris del contracte.*
- 2.- Que l'empresa que represento no ha estat adjudicatària ni ha participat en l'execució dels contractes, ni és empresa vinculada a elles, en el sentit que estableix el LCSP.*

*Opció 2 (en cas d'haver participat en l'elaboració de les especificacions tècniques o en documents preparatoris del contracte):*

- 1.- Que l'empresa que represento, o l'empresa vinculada denominada ....., ha participat en l'elaboració de les especificacions tècniques o de documents preparatoris del contracte elaborant la documentació que s'indica a continuació:.....*

I als efectes oportuns, se signa la present declaració responsable , a ..... de ..... de .....

Signatura

## ANNEX NÚM. 1C

### DECLARACIÓ RESPONSABLE RELATIVA A LA DESIGNACIÓ D'UNA ADREÇA DE CORREU ELECTRÒNIC COM A MITJÀ PREFERENT PER REBRE TOTES LES NOTIFICACIONS

(Declaració OBLIGATÒRIA, a lliurar al sobre relatiu a “documentació acreditativa dels requisits previs”)

El Sr. ...., amb DNI núm....., actuant en nom i representació de .....  
(licitador) , en la seva condició de ..... i amb poders suficients per subscriure la present declaració responsable, assabentat de la convocatòria del procediment de contractació per l'adjudicació del contracte .....,

#### MANIFESTA:

Que en relació a la licitació del contracte de referència abans indicat i d'acord amb la pràctica de les notificacions que es deriven de la mateixa, en compliment del que estableix l'article 28 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics, designa com a mitjà preferent per rebre les esmentades notificacions l'adreça de correu electrònic: .....

Declara, així mateix, que aquesta adreça de correu electrònic permet acreditar la data i hora en que es produeixi la posada a disposició de l'interessat de l'acte objecte de la notificació, així com l'accés al seu contingut, moment a partir del qual la notificació s'entendrà practicada a tots els efectes legals.

Declara, així mateix, que les comunicacions realitzades per l'entitat contractant, pels mitjans identificats, tindran tots els efectes propis de la notificació previstos a la Llei de Contractes del Sector Públic.

I als efectes oportuns, se signa la present declaració responsable, a ..... de ..... de .....

Signatura

ANNEX NÚM. 1D

DECLARACIÓ RESPONSABLE RELATIVA AL COMPLIMENT DE LA NORMATIVA D'IGUALTAT  
EFFECTIVA ENTRE DONES I HOMES

(Declaració OBLIGATÒRIA, a lliurar al sobre relatiu a “documentació acreditativa dels requisits  
previstos”)

El Sr. ...., amb DNI núm....., actuant en nom i representació de .....  
(licitador) , en la seva condició de ..... i amb poders suficients per subscriure la present  
declaració responsable, assabentat de la convocatòria del procediment de contractació per l'adjudicació  
del contracte .....,

**MANIFESTA:**

Que en relació a la licitació del contracte de referència abans indicat :

☐ Compleix les obligacions legals en matèria **d'igualtat efectiva de dones i homes**.

És una persona jurídica amb més de 50 persones treballadores: SI/ NO

En cas d'haver contestat afirmativament a l'anterior:

☐ Disposa d'un pla d'igualtat, de conformitat amb l'article 45 de la Llei orgànica 3/2007,  
de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.

I als efectes oportuns, se signa la present declaració responsable, a ..... de ..... de .....

Signatura

## ANNEX NÚM. 2

### MODEL DE PROPOSTA ECONÒMICA I DE REFERÈNCIES QUINA VALORACIÓ DEPÈN DE FÓRMULES AUTOMÀTIQUES

(Declaració OBLIGATÒRIA, a lliurar al sobre “avaluable mitjançant l'aplicació de criteris quantificables mitjançant fórmules automàtiques”)

**Instruccions per a emplenar correctament el formulari:** El contractista haurà de marcar una de les opcions per a cada apartat a excepció d'aquells que requereixin específicament d'emplenament.

En cas que l'emplenament requereixi introduir preu i/o percentatge, aquest només contindrà dos decimals.

En el cas de que no es marqui cap opció o es marqui més d'una opció i/o s'alteri el redactat d'algun dels apartats, s'atorgarà una puntuació de 0 punts en aquell afectat. En cas que l'alteració del redactat, pugui comportar un incompliment del PPT i/o resta de documentació del present procediment es procedirà a l'exclusió de l'oferta.

El Sr. .... amb residència a ..... carrer..... núm. .... assabentat de l'anunci publicat al ..... i de les condicions i requisits que s'exigeixen per a l'adjudicació del servei de “.....”, es compromet en nom (propí o de l'empresa que representa) ..... a realitzar-les amb estricta subjecció a les següents condicions:

#### A) OFERTA ECONÒMICA:

#### CRITERI 1: SERVEIS D'EVOLUTIUS EN TECNOLOGIES APORTADES PER L'ADJUDICATARI COMPLEMENTÀRIES AL SERVEI

El licitador haurà d'indicar la seva oferta amb dos decimals pel concepte establert.

| Concepte                                                                                                  | Preu unitari màxim a ofertar | Preu ofert pel licitador |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| Preu unitari pel servei d'evolutius en tecnologies aportades per l'adjudicatari complementàries al servei | 57,00.-€/hora                | XX,XX.-€                 |

## CRITERI 2: OFERTA ECONÒMICA PELS SERVEIS D'AGENTS DEL CONTACT CENTER

El licitador haurà d'indicar la seva oferta amb dos decimals pel concepte establert.

| Numeració del tram | Interval número trucades ateses del mes a facturar | Preu unitari màxim per atenció telefònica atesa (ABANS IVA) | Preu unitari ofert per atenció telefònica atesa (ABANS IVA) |
|--------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1                  | D'1 a 18.000 trucades                              | 3,50.-€ /trucada                                            | XX,XX.-€/ trucada                                           |
| 2                  | De 18.001 a 23.000 trucades                        | 3,40.-€ /trucada                                            | XX,XX.-€/ trucada                                           |
| 3                  | De 23.001 a 28.000 trucades                        | 3,30.-€ /trucada                                            | XX,XX.-€/ trucada                                           |
| 4                  | De 28.001 a 32.000 o més                           | 3,20.-€ /trucada                                            | XX,XX.-€/ trucada                                           |

### CRITERI 2.2: Preu unitari en concepte de tasques de back office

El licitador haurà d'indicar la seva oferta amb dos decimals pel concepte establert.

| Numeració tram | Interval temps (segons) per a tasques de back office |              | Preu unitari màxim per back office (ABANS IVA) | Preu unitari ofert per back office (ABANS IVA) |
|----------------|------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 1              | 0                                                    | 60 trucades  | 0,60 €/trucada                                 | XX,XX.-€/ trucada                              |
| 2              | 61                                                   | 120 trucades | 1,20 €/trucada                                 | XX,XX.-€/ trucada                              |
| 3              | 121                                                  | 240 trucades | 2,10 €/trucada                                 | XX,XX.-€/ trucada                              |
| 4              | 241                                                  | 360 trucades | 3,00 €/trucada                                 | XX,XX.-€/ trucada                              |
| 5              | 361                                                  | 480          | 3,90 €/trucada                                 | XX,XX.-€/ trucada                              |
| 6              | 481                                                  | 600 o més    | 4,80 €/trucada                                 | XX,XX.-€/ trucada                              |

### CRITERI 2.3: Preu unitari en concepte enviaments postals

El licitador haurà d'indicar la seva oferta amb dos decimals pel concepte establert.

| Concepte                                   | Preu unitari màxim a ofertar | Preu ofert pel licitador |
|--------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| Preu unitari en concepte enviament postals | 0,95.-€/unitat               | XX,XX.-€                 |

**CRITERI 2.4: Preu unitari en concepte de converses tipus Xat resolta (SLA < 2 min)**

El licitador haurà d'indicar la seva oferta amb dos decimals pel concepte establert.

| Numeraci<br>ó tram | Interval Resposta tipus xat<br>integrat a les Apps del mes a<br>facturar |        | Preu unitari màxim per<br>resposta tipus xat integrat<br>a les Apps ABANS IVA | Preu unitari Ofert<br>per resposta tipus<br>xat integrat a les<br>Apps ABANS IVA |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 1                  | 1                                                                        | 10000  | 2,50 .-€/ resposta t                                                          | XX,XX .-€/ resposta                                                              |
| 2                  | 10001                                                                    | 20000  | 2,30.-€/ resposta                                                             | XX,XX .-€/ resposta                                                              |
| 3                  | 20001                                                                    | >20001 | 2,10.-€/ resposta                                                             | XX,XX .-€/ resposta                                                              |

**CRITERI 2.5: Preu unitari en concepte de contacte útil aconseguit en trucades sortints i *callback***

El licitador haurà d'indicar la seva oferta amb dos decimals pel concepte establert.

| Numeraci<br>ó tram | Interval contactes útils del mes a<br>facturar |            | Preu unitari màxim per<br>contacte útil ABANS<br>IVA | Preu unitari ofert per<br>contacte útil ABANS<br>IVA |
|--------------------|------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1                  | 1                                              | 500        | 3,00.-€/ contacte                                    | XX,XX.-€/ contacte                                   |
| 2                  | 501                                            | 1000       | 2,90.-€/ contacte                                    | XX,XX.-€/ contacte                                   |
| 3                  | 1001                                           | 3000       | 2,80.-€/ contacte                                    | XX,XX.-€/ contacte                                   |
| 4                  | 3001                                           | 5000 o més | 2,70.-€/ contacte                                    | XX,XX.-€/ contacte                                   |

## B) ALTRES CRITERIS AVALUABLES AUTOMÀTICAMENT:

### CRITERI 1: DISPOSAR D'UN SISTEMA DE GESTIÓ DE L'APRENENTATGE

El licitador declara responsablement que disposa d'un sistema de gestió de l'aprenentatge amb les següents característiques:

| Requisit del sistema LMS                        | Descripció                                                                                                                       | OFERTA |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Registre i seguiment de la formació dels agents | El sistema permet registrar la participació i fer el seguiment complet del progrés dels agents.                                  |        |
| Gestió de sessions presencials i online         | El sistema permet gestionar totes les modalitats de formació, tant presencials com online.                                       |        |
| Generació d'informes de seguiment i avaluació   | El sistema permet generar informes detallats de seguiment i avaluació dels agents, incloent resultats i indicadors de rendiment. |        |

- *El licitador haurà d'indicar quins requisits compleix el sistema LMS de que disposa amb X en cada una de les descripcions que correspongui.*
- *El licitador haurà de marcar amb una X el concepte corresponent a la seva oferta.*
- *En cas de no posar cap X, no s'avaluarà aquest apartat*

### CRITERI 2: CERTIFICACIONS TÈCNIQUES I DE QUALITAT

El licitador declara responsablement que disposa de les següents certificacions

| Certificacions                                  | OFERTA |
|-------------------------------------------------|--------|
| • ISO 22301 – Continuitat del negoci            |        |
| • ISO 37301 – Compliment normatiu (compliance)( |        |
| • ISO 37001 – Sistema de gestió antisuborn      |        |
| • ISO 14001 – Gestió ambiental                  |        |
| • ISO 45001 – Salut i seguretat laboral         |        |
| • ISO 50001 – Eficiència energètica             |        |

- *El licitador haurà de marcar amb una X el concepte corresponent a la seva oferta.*
- *En cas de no posar cap X, no s'avaluarà aquest apartat*



- IMPORTANT: En el moment de la classificació l'adjudicatari haurà d'acreditar la tinença de les certificacions declarades.

### CRITERI 3: DISPOSAR D'UN SISTEMA DE CONTINGÈNCIA EN CAS DE CAIGUDES ELÈCTRIQUES.

El licitador declara responsablement que disposa d'un sistema de contingència en cas de caigües elèctriques amb les següents característiques:

| CONCEPTE                                                                 | OFERTA |
|--------------------------------------------------------------------------|--------|
| El licitador presenta un sistema format per SAI i grup electrogen.       |        |
| El licitadors disposa únicament d'un sistema SAI.                        |        |
| No es presenta cap sistema de contingència o la proposta és insuficient. |        |

- El licitador haurà de marcar amb una X el concepte corresponent a la seva oferta.
- En cas de no posar cap X, no s'avaluarà aquest apartat

### CRITERI 4. MILLORA DELS NIVELLS DE SERVEI (SLA)

El licitador declara responsablement:

| INDICADOR              | MÍNIM EXIGIT DEL PLEC TÈCNIC | MILLORA A OFERTAR | OFERTA |
|------------------------|------------------------------|-------------------|--------|
| NDA (Nivell d'Atenció) | 90% (mínim plec)             | 91%               |        |
|                        |                              | ≥92%              |        |

- El licitador haurà de marcar amb una X el concepte corresponent a la seva oferta.
- En cas de posar més d'una X, no s'avaluarà aquest apartat
- En cas de no posar cap X, no s'avaluarà aquest apartat

| INDICADOR | MÍNIM EXIGIT DEL PLEC TÈCNIC | MILLORA A OFERTAR | OFERTA |
|-----------|------------------------------|-------------------|--------|
|           |                              | 81-83%            |        |

|                        |                  |      |  |
|------------------------|------------------|------|--|
| NDS (Nivell de Servei) | 80% (mínim plec) | ≥84% |  |
|------------------------|------------------|------|--|

- El licitador haurà de marcar amb una X el concepte corresponent a la seva oferta.
- En cas de posar més d'una X, no s'avaluarà aquest apartat
- En cas de no posar cap X, no s'avaluarà aquest apartat

| INDICADOR                      | MÍNIM EXIGIT DEL PLEC TÈCNIC | MILLORA A OFERTAR | OFERTA     |
|--------------------------------|------------------------------|-------------------|------------|
| ISC (Índex Satisfacció Client) | 7,5 (mínim plec)             | 7,6–7,9           | 0,75 punts |
|                                |                              | ≥8,0              | 1,5 punt   |

- El licitador haurà de marcar amb una X el concepte corresponent a la seva oferta.
- En cas de posar més d'una X, no s'avaluarà aquest apartat
- En cas de no posar cap X, no s'avaluarà aquest apartat

#### CRITERI 5: FORMACIÓ I DESENVOLUPAMENT DE PERSONAL

El licitador declara responsablement:

| COMPROMÍS DE FORMACIÓ PER AGENT I ANY                         | CONCEPT E |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| Sense compromís superior al mínim de 40 hores                 |           |
| Compromís de ≥ 50 hores (40h mínimes + 10h addicionals)       |           |
| Compromís de ≥ 60 hores (40h mínimes + 20h addicionals)       |           |
| Compromís de ≥ 70 hores (40h mínimes + 30h addicionals o més) |           |

- El licitador haurà de marcar amb una X el concepte corresponent a la seva oferta.
- En cas de posar més d'una X, no s'avaluarà aquest apartat
- En cas de no posar cap X, no s'avaluarà aquest apartat

*(quedaran excloses del procediment de licitació les ofertes que presentin un import i/o termini superior al de licitació)*

I als efectes oportuns, se signa la present declaració responsable, a ..... de ..... de .....

Signatura,

## ANNEX NÚM. 2A

### CONTINGUT DE LA PROPOSTA AVALBUABLE MITJANÇANT JUDICI DE VALOR

El contingut que haurà de tenir de la proposta tècnica, avaluable mitjançant els criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor indicats a l'ANNEX NÚM. 3 del present Plec, és el següent:

#### **CRITERI 1: PROPOSTA D'ORGANITZACIÓ DEL SERVEI**

El licitador haurà de presentar una memòria detallada que inclogui la descripció de l'estructura organitzativa proposada per a la gestió del servei, especificant els càrrecs clau com supervisors, coordinadors i l'equip de qualitat. La memòria ha d'incorporar una explicació dels processos interns de gestió i organització del servei, així com les estratègies per minimitzar la rotació del personal i garantir la continuïtat i qualitat del servei. Finalment, s'hauran de detallar les metodologies i eines que es preveuen emprar per a la coordinació i supervisió dels equips.

S'hauran de presentar les corresponents acreditacions/titulacions en cas de resultar adjudicatari del procediment.

*Aquest apartat ha de descriure l'estructura operativa, rols i responsabilitats, així com l'experiència rellevant dels responsables. Per garantir concreció i evitar repeticions, es limita a **quatre (4) pàgines en font Arial 11**.*

*IMPORTANT: S'informa els licitadors que no seran objecte de valoració les pàgines que excedeixin el màxim establert.*

#### **CRITERI 2: PROPOSTA PLA DE QUALITAT**

##### **a. Estratègia i Metodologia del pla de qualitat**

El licitador haurà de presentar una memòria descriptiva en la que s'inclogui un pla integral de qualitat orientat específicament a garantir una supervisió eficaç, el control sistemàtic i la millora contínua dels serveis prestats pel centre de trucades. El pla haurà de demostrar una aproximació proactiva, orientada a la innovació tecnològica i la millora continua, i inclourà, com a mínim:

- Integració i adaptació al sistema de qualitat existent: L'empresa licitadora haurà de demostrar la seva capacitat per integrar-se de manera efectiva en el sistema de qualitat ja establert per BSM, aportant:
  - o Propostes de valor afegit en l'anàlisi i interpretació de dades.
  - o Experiència prèvia en la gestió de serveis amb sistemes similars de monitoratge.
  - o Compromís amb la transparència i la traçabilitat dels resultats.

- Detallar els mecanismes de validació i revisió periòdica dels resultats, assegurant la seva fiabilitat i alineació amb els estàndards de qualitat establerts pel servei.
- Metodologia detallada per a la recollida, anàlisi i interpretació de dades relacionades amb la qualitat, incloent les auditories internes i externes.
- Protocols i processos establerts per a la detecció i gestió d'incidències o desviacions respecte als estàndards de qualitat acordats.
- Propostes concretes d'accions correctives i preventives per garantir la millora contínua dels processos i l'experiència del client.
- Assignació clara de responsabilitats i recursos per a la implementació i seguiment del pla de qualitat.

Integració amb altres plans i processos de l'empresa, com ara el pla de formació i el pla de transició, per garantir una gestió coherent i coordinada. Reunions de seguiment, alineació i feedback entre BSM i l'adjudicatari.

*Aquest apartat ha d'explicar com s'assegurarà el compliment dels estàndards de qualitat, incloent metodologies, KPIs i processos de millora contínua. Amb **dues (2) pàgines en font Arial 11** és suficient per descriure una estratègia clara i estructurada.*

**IMPORTANT:** S'informa els licitadors que no seran objecte de valoració les pàgines que excedeixin el màxim establert.

- b. **Eines per fer auditories massives** La documentació a presentar en aquest apartat consistirà en una proposta detallada del programari que l'empresa licitadora preveu utilitzar per a la realització de les auditories mensuals de qualitat telefònica sobre les converses mantingudes pels agents adscrits al servei. Aquesta proposta haurà d'incloure una descripció exhaustiva de la solució tecnològica, amb especial atenció a les funcionalitats específiques que permetin garantir una avaluació objectiva, recurrent i ajustada als estàndards de qualitat requerits.

S'haurà d'incorporar, com a part integral del document, captures de pantalla (*prints* de pantalla) de la interfície d'usuari del sistema, que evidencin la capacitat funcional del software i la seva facilitat d'ús. La descripció haurà de detallar com es realitza la selecció i la mostra de trucades, quins criteris d'anàlisi i rúbriques d'avaluació s'hi poden configurar, quines funcionalitats inclou per a la detecció de tendències, alertes o desviacions i quin és el sistema d'exportació i visualització de dades (informes, quadres de comandament, gràfiques, etc.).

Així mateix, s'haurà d'indicar el grau d'automatització que ofereix l'eina, la seva compatibilitat amb altres sistemes de gestió de qualitat i amb els sistemes d'informació de BSM, així com les capacitats que ofereix per integrar-se amb protocols de feedback o amb el pla de formació dels agents.

Aquesta eina ha de ser capaç d'auditar un mínim del 50% de les interaccions amb els clients que faci el proveïdor. En cas de proporcionar-la, el proveïdor facilitarà a BSM el resultat d'aquestes auditories amb un informe mensual a concretar entre BSM i el proveïdor.

*Aquí cal detallar les eines tecnològiques i procediments per fer revisions sistemàtiques i a gran escala de la qualitat del servei (com IA, escolta massiva, etc.). Dues (2) pàgines en font Arial 11, permeten exposar funcionalitats i aplicació pràctica sense extensió innecessària.*

**IMPORTANT:** S'informa els licitadors que no seran objecte de valoració les pàgines que excedeixin el màxim establert.

### CRITERI 3: PROPOSTA DE PLA DE FORMACIÓ

El licitador haurà de presentar una memòria detallada del pla de formació que preveu implementar per als agents que prestaran servei en el centre de trucades. Aquesta proposta haurà d'incloure l'estratègia i metodologia de formació, especificant tant la formació inicial com la contínua, amb especial atenció a la capacitat en els diferents canals d'atenció i a la millora de competències tècniques i comunicatives.

El pla haurà de detallar els continguts formatius, els mètodes d'impartició (presencial, e-learning, blended learning), la durada i freqüència de les sessions, així com els mecanismes d'avaluació dels coneixements i competències adquirides. També s'haurà d'incloure la descripció dels recursos i eines didàctiques que es faran servir, i la integració del pla de formació amb altres processos de gestió de la qualitat i desenvolupament del personal.

Caldrà incloure un calendari provisional de formacions i un pla de transferència del coneixement a BSM, que asseguri la continuïtat i l'autonomia del servei en finalitzar el contracte.

*S'hi ha de detallar la formació inicial, contínua i específica, així com la metodologia i freqüència. Amb tres (3) pàgines, en font Arial 11, és suficient per descriure un pla complet i funcional.*

**IMPORTANT:** S'informa els licitadors que no seran objecte de valoració les pàgines que excedeixin el màxim establert.

#### CRITERI 4: PROPOSTA TECNOLÒGICA COMPLEMENTÀRIA A LA DE BSM EN L'ÀMBIT DE LA QUALITAT, FORMACIÓ, PROCESSOS, CX

L'adjudicatari haurà de presentar una o més propostes tecnològiques complementàries a les de BSM/CBSA que aportin millores en l'àmbit de la qualitat, formació, processos, CX, i que incloguin, com a mínim, els següents elements:

- **Descripció detallada de la solució tecnològica proposada:** Explicació clara de com la proposta complementa i enriqueix les eines i processos actuals de BSM en qualitat, formació, processos i experiència de client (CX).
- **Valor afegit tangible:** Exemples pràctics que demostrin la millora que la proposta aporta, com ara casos d'ús reals, estudis de cas, o experiències prèvies d'implementació.
- **Indicadors de millora:** Definició i justificació d'indicadors quantitatius i qualitatius que permetin mesurar l'impacte positiu de la solució en la qualitat del servei, la formació, els processos interns i la satisfacció del client.
- **Casos d'èxit i referències:** Documentació que acrediti experiències prèvies reeixides amb la tecnologia o metodologia proposada, amb dades concretes de resultats obtinguts.
- **Pla d'implementació:** Proposta de passos per a la integració i desplegament de la solució en el context de BSM, amb indicació de terminis i recursos necessaris.

*Aquest criteri inclou diversos àmbits tècnics (CX, processos, qualitat...), per la qual cosa s'amplia lleugerament el límit, **quatre (4) pàgines, en font Arial 11**, per permetre una descripció integrada i completa.*

***IMPORTANT:** S'informa els licitadors que no seran objecte de valoració les pàgines que excedeixin el màxim establert.*

#### CRITERI 5: CAPACITAT D'ADAPTACIÓ I ESCALABILITAT: FLEXIBILITAT PER AJUSTAR EL SERVEI A CANVIS EN EL VOLUM DE DEMANDA O EN LES NECESSITATS DEL CLIENT

L'adjudicatari haurà d'incloure en la seva proposta una descripció detallada de la seva capacitat d'adaptació i escalabilitat del servei. Aquesta descripció ha d'incloure, com a mínim:

- Procediments i estratègies per ajustar ràpidament el volum de recursos humans i tecnològics en resposta a canvis en la demanda o necessitats del client.
- Capacitat per gestionar pics puntuals de volum de trucades o incidències, incloent mecanismes d'ampliació temporal o permanent del servei.
- Exemple de plans o experiències prèvies on s'hagi gestionat amb èxit l'escalabilitat i adaptabilitat del servei.
- Descripció dels recursos i tecnologies utilitzades per garantir flexibilitat operativa i minimització de riscos.



Aquest criteri és fonamental per assegurar que el servei pot respondre a situacions imprevistes, pics puntuals de demanda o canvis estratègics, minimitzant riscos operatius i optimitzant els costos.

*Els licitadors hauran de mostrar com adaptaran el servei a variacions de demanda o a canvis en les necessitats de BSM i CBSA. Per descriure escenaris i solucions amb claredat, es fixa un màxim de **tres (3) pàgines en font Arial 11**.*

*IMPORTANT: S'informa els licitadors que no seran objecte de valoració les pàgines que excedeixin el màxim establert.*

## CRITERI 6: ANÀLISI PREDICTIU DE LA DEMANDA

L'adjudicatari haurà d'incloure en la seva oferta una descripció detallada de la metodologia que utilitzarà per a l'anàlisi predictiu de la demanda, que haurà d'incorporar:

- L'ús de dades històriques reals o simulades, amb una explicació clara sobre la seva procedència i tractament.
- Els models estadístics, d'intel·ligència artificial o altres tècniques analítiques que es proposa aplicar per predir la demanda futura.
- La manera com aquesta anàlisi es tradueix en accions operatives per a la gestió del servei.
- La capacitat del sistema per adaptar-se en temps real o gairebé real als canvis en la demanda, amb exemples o indicadors de la seva eficàcia.

La proposta haurà d'incloure una metodologia clara, l'ús de dades històriques (reals o simulades), i una explicació de com s'aplica aquesta anàlisi a la gestió del servei. Es valorarà especialment la incorporació de models estadístics o d'intel·ligència artificial, així com la capacitat d'adaptació en temps real o gairebé real.

*Aquest criteri ha d'incloure eines, dades i metodologies utilitzades per anticipar les tendències de demanda del servei. Per assegurar concreció i enfocament tècnic, s'estableix un màxim de **dues (2) pàgines en font Arial 11**.*

*IMPORTANT: S'informa els licitadors que no seran objecte de valoració les pàgines que excedeixin el màxim establert.*

## CRITERI 7: PLA DE CONTINGÈNCIA

L'adjudicatari haurà de presentar un **Pla de Contingència** que garanteixi la continuïtat i qualitat del servei en cas d'incidències, emergències o situacions imprevistes que puguin afectar l'operativa habitual del centre de contacte. Aquest pla ha de detallar:

- Identificació i anàlisi dels riscos potencials que poden afectar el servei (tecnològics, humans, operatius, etc.).
- Mesures preventives i protocols per a la detecció precoç d'incidències.
- Procediments específics per a la resposta ràpida i efectiva davant diferents tipus d'incidències.
- Alternatives de desplegament de recursos, incloent plans de *backup* tecnològic i logístic, i la possibilitat d'activar un centre de treball alternatiu.
- Assignació clara de responsabilitats i canals de comunicació interna i externa en situació de crisi.
- Estratègies per garantir la recuperació i restabliment del servei en el menor temps possible, minimitzant l'impacte per als ciutadans.
- Mecanismes de prova, revisió i actualització periòdica del pla de contingència.

*El licitador haurà d'identificar riscos i detallar les mesures previstes per garantir la continuïtat del servei en cas d'incidències. Donat el caràcter sintètic i operatiu del pla, s'estableix un màxim de **dues (2) pàgines en font Arial 11**.*

*IMPORTANT: S'informa els licitadors que no seran objecte de valoració les pàgines que excedeixin el màxim establert.*

**(1)** La puntuació mínima per a ser adjudicatari serà de 20 punts en els criteris d'adjudicació quina avaluació depèn d'un judici de valor.

## ANNEX NÚM. 3

## CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

1. CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA.....FINS A 60  
PUNTS

A) OFERTA ECONÒMICA:.....FINS A 35  
PUNTS

CRITERI 1: SERVEIS D'EVOLUTIUS EN TECNOLOGIES APORTADES PER L'ADJUDICATARI AL  
COMPLEMENTÀRIES  
SERVEI.....FINS A 3  
PUNTS

|                      |
|----------------------|
| Preu €/hora<br>màxim |
| 57 €/hora            |

S'assignarà la puntuació màxima a l'oferta amb el preu més baix. La rebaixa màxima per aquest criteri s'estableix en 15 % respecte del preu de licitació. A partir d'aquest llindar, totes les ofertes que el superin no veuran incrementada la seva puntuació establint-se el màxim d'un 15% de percentatge.

La resta de licitadors obtindrà, per aquell criteri, una puntuació calculada proporcionalment utilitzant la següent formula:

$$P_i = P_{\max} \times \left( \frac{L - O_i}{L - O_{\min}} \right)$$

On:

- $O_i$  = Import de l'oferta
- $O_{\min}$  = Import de l'oferta mínima
- $P_i$  = Puntuació final
- $P_{\max}$  = Puntuació màxima
- $L$  = pressupost de licitació

**CRITERI 2: OFERTA ECONÒMICA PELS SERVEIS D'AGENTS DEL CONTACT CENTER.....FINS  
A 32 PUNTS**

**criteri 2.1: preu unitari en concepte de trucada atesa.....fins a 20 punts**

| Numeració<br>tram | Interval número trucades<br>ateses del mes a facturar |              | Preu unitari<br>màxim per<br>atenció<br>telefònica<br>atesa<br>ABANS IVA |
|-------------------|-------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 1                 | 1                                                     | 18.000       | 3,50 €                                                                   |
| 2                 | 18.001                                                | 23.000       | 3,40 €                                                                   |
| 3                 | 23.001                                                | 28.000       | 3,30 €                                                                   |
| 4                 | 28.001                                                | 32.000 o més | 3,20 €                                                                   |

Per calcular la puntuació total  $P_{TOTAL}$  dels punts atorgat a aquest apartat, s'utilitzarà la següent fórmula pel càlcul de la puntuació de cada tram. La resta de licitadors obtindrà, per aquell criteri, una puntuació calculada proporcionalment utilitzant la següent fórmula:

$$P_i = P_{max} \times \left( \frac{L - O_i}{L - O_{min}} \right)$$

On:

- $O_i$  = Import de l'oferta
- $O_{min}$  = Import de l'oferta mínima
- $P_i$  = Puntuació final
- $P_{max}$  = Puntuació màxima
- $L$  = pressupost de licitació

De manera que per calcular la  $P_{TOTAL}$ , s'ha sumat el total de puntuació de cada tram, tal com es pot veure a continuació, sent. La resta de licitadors obtindrà, per aquell criteri, una puntuació calculada proporcionalment utilitzant la següent fórmula:

$$P_{TOTAL} = P_{TRAM1} + P_{TRAM2} + P_{TRAM3} + P_{TRAM4}$$

$$P_{\text{TRAM1}} = 3,50 \times \left( \frac{3,50 - O_i}{3,50 - O_{\min}} \right)$$

$$P_{\text{TRAM2}} = 6,50 \times \left( \frac{3,40 - O_i}{3,40 - O_{\min}} \right)$$

$$P_{\text{TRAM3}} = 6,50 \times \left( \frac{3,30 - O_i}{3,30 - O_{\min}} \right)$$

$$P_{\text{TRAM4}} = 3,50 \times \left( \frac{3,20 - O_i}{3,20 - O_{\min}} \right)$$

En cada un dels trams s'assignarà la puntuació màxima a l'oferta amb el preu més baix. La rebaixa màxima per aquest criteri s'estableix en 15 % respecte del preu de licitació. A partir d'aquest llindar, totes les ofertes que el superin no veuran incrementada la seva puntuació establint-se el màxim d'un 15% de percentatge.

**criteri 2.2:** preu unitari en concepte de tasques de back office.....fins a 4 punts

| Numeració tram | Interval temps (segons) per a tasques de back office |           | Preu unitari màxim per back office ABANS IVA |
|----------------|------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------|
| 1              | 0                                                    | 60        | 0,60 €                                       |
| 2              | 61                                                   | 120       | 1,20 €                                       |
| 3              | 121                                                  | 240       | 2,10 €                                       |
| 4              | 241                                                  | 360       | 3,00 €                                       |
| 5              | 361                                                  | 480       | 3,90 €                                       |
| 6              | 481                                                  | 600 o més | 4,80 €                                       |

El temps de la tasca es determinarà a partir de la simulació de la mateixa. La simulació la realitzarà BSM i l'adjudicatari, en comú o per separat, i determinaran de mutu acord el temps que comporta la tasca concreta.

Per calcular la puntuació total  $P_{TOTAL}$  dels punts atorgat a aquest apartat, s'utilitzarà la següent fórmula pel càlcul de la puntuació de cada tram. La resta de licitadors obtindrà, per aquell criteri, una puntuació calculada proporcionalment utilitzant la següent fórmula:

$$P_i = P_{max} \times \left( \frac{L - O_i}{L - O_{min}} \right)$$

On:

- $O_i$  = Import de l'oferta
- $O_{min}$  = Import de l'oferta mínima
- $P_i$  = Puntuació final
- $P_{max}$  = Puntuació màxima
- $L$  = pressupost de licitació

De manera que per calcular la  $P_{TOTAL}$ , s'ha sumat el total de puntuació de cada tram, tal com es pot veure a continuació, sent. La resta de licitadors obtindrà, per aquell criteri, una puntuació calculada proporcionalment utilitzant la següent fórmula:

$$P_{TOTAL} = P_{TRAM1} + P_{TRAM2} + P_{TRAM3} + P_{TRAM4} + P_{TRAM5} + P_{TRAM6}$$

$$P_{TRAM1} = 0,6 \times \left( \frac{0,60 - O_i}{0,60 - O_{min}} \right)$$

$$P_{TRAM2} = 0,6 \times \left( \frac{1,20 - O_i}{1,20 - O_{min}} \right)$$

$$P_{TRAM3} = 0,6 \times \left( \frac{2,10 - O_i}{2,10 - O_{min}} \right)$$

$$P_{TRAM4} = 0,7 \times \left( \frac{3,00 - O_i}{3,00 - O_{min}} \right)$$

$$P_{TRAM5} = 0,6 \times \left( \frac{3,90 - O_i}{3,90 - O_{min}} \right)$$

$$P_{TRAM6} = 0,6 \times \left( \frac{4,80 - O_i}{4,80 - O_{min}} \right)$$

En cada un dels trams s'assignarà la puntuació màxima a l'oferta amb el preu més baix. La rebaixa màxima per aquest criteri s'estableix en 15 % respecte del preu de licitació. A partir d'aquest llindar, totes les ofertes que el superin no veuran incrementada la seva puntuació establint-se el màxim d'un 15% de percentatge.

**criteri 2.3:** preu unitari en concepte enviaments postals.....fins a 3 punts

| €/unitat |
|----------|
| 0,95 €   |

S'assignarà la puntuació màxima a l'oferta amb el preu més baix. La rebaixa màxima per aquest criteri s'estableix en 15 % respecte del preu de licitació. A partir d'aquest llindar, totes les ofertes que el superin no veuran incrementada la seva puntuació establint-se el màxim d'un 15% de percentatge.

La resta de licitadors obtindrà, per aquell criteri, una puntuació calculada proporcionalment utilitzant la següent formula:

$$P_i = P_{\max} \times \left( \frac{L - O_i}{L - O_{\min}} \right)$$

On:

- $O_i$  = Import de l'oferta
- $O_{\min}$  = Import de l'oferta mínima
- $P_i$  = Puntuació final
- $P_{\max}$  = Puntuació màxima
- $L$  = pressupost de licitació

Al tractar-se de tasca de preparació d'enviaments postals, s'ha de contemplar que al preu ofertat conté dins el mateix: el cost de preparació de l'enviament (tasca de temps de duració igual o inferior a 1 minut) i el cost de l'enviament postal.

**criteri 2.4:** preu unitari en concepte de converses tipus xat resolta (sla < 2 min).....fins a 2 punts

Es tindran en compte les converses resoltes pels agents.

| Numeració tram | Interval Resposta tipus xat integrat a les apps del mes a facturar |        | Preu unitari màxim per resposta tipus xat integrat a les apps<br>ABANS IVA |
|----------------|--------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------|
|                |                                                                    |        |                                                                            |
| 1              | 1                                                                  | 10000  | 2,50 €                                                                     |
| 2              | 10001                                                              | 20000  | 2,30 €                                                                     |
| 3              | 20001                                                              | >20001 | 2,10 €                                                                     |

Per calcular la puntuació total  $P_{TOTAL}$  dels punts atorgat a aquest apartat, s'utilitzarà la següent fórmula pel càlcul de la puntuació de cada tram. La resta de licitadors obtindrà, per aquell criteri, una puntuació calculada proporcionalment utilitzant la següent fórmula:

$$P_i = P_{max} \times \left( \frac{L - O_i}{L - O_{min}} \right)$$

On:

- $O_i$  = Import de l'oferta
- $O_{min}$  = Import de l'oferta mínima
- $P_i$  = Puntuació final
- $P_{max}$  = Puntuació màxima
- $L$  = pressupost de licitació

De manera que per calcular la pel  $P_{TOTAL}$ , s'ha sumat el total de puntuació de cada tram, tal com es pot veure a continuació, sent. La resta de licitadors obtindrà, per aquell criteri, una puntuació calculada proporcionalment utilitzant la següent fórmula:

$$P_{TOTAL} = P_{TRAM1} + P_{TRAM2} + P_{TRAM3} + P_{TRAM4} + P_{TRAM5}$$

$$P_{TRAM1} = 0,8 \times \left( \frac{2,50 - O_i}{2,50 - O_{min}} \right)$$



$$P_{\text{TRAM2}} = 0,6 \times \left( \frac{2,30 - O_i}{2,30 - O_{\min}} \right)$$

$$P_{\text{TRAM3}} = 0,6 \times \left( \frac{2,10 - O_i}{2,10 - O_{\min}} \right)$$

**criteri 2.5:** preu unitari en concepte de contacte útil aconseguit en trucades sortints i *callback*.....fins a 3 punts

| Numeració tram | Interval contactes útils del mes a facturar |            | Preu unitari màxim per contacte útil |
|----------------|---------------------------------------------|------------|--------------------------------------|
|                |                                             |            | ABANS IVA                            |
| 1              | 1                                           | 500        | 3,00 €                               |
| 2              | 501                                         | 1000       | 2,90 €                               |
| 3              | 1001                                        | 3000       | 2,80 €                               |
| 4              | 3001                                        | 5000 o més | 2,70 €                               |

Per calcular la puntuació total  $P_{\text{TOTAL}}$  dels punts atorgat a aquest apartat, s'utilitzarà la següent fórmula pel càlcul de la puntuació de cada tram. La resta de licitadors obtindrà, per aquell criteri, una puntuació calculada proporcionalment utilitzant la següent fórmula:

$$P_i = P_{\max} \times \left( \frac{L - O_i}{L - O_{\min}} \right)$$

On:

- $O_i$  = Import de l'oferta
- $O_{\min}$  = Import de l'oferta mínima
- $P_i$  = Puntuació final
- $P_{\max}$  = Puntuació màxima
- $L$  = pressupost de licitació

De manera que per calcular la  $P_{TOTAL}$ , s'ha sumat el total de puntuació de cada tram, tal com es pot veure a continuació, sent. La resta de licitadors obtindrà, per aquell criteri, una puntuació calculada proporcionalment utilitzant la següent fórmula:

$$P_{TOTAL} = P_{TRAM1} + P_{TRAM2} + P_{TRAM3} + P_{TRAM4}$$

$$P_{TRAM1} = 0,75 \times \left( \frac{3,50 - O_i}{3,50 - O_{min}} \right)$$

$$P_{TRAM2} = 0,75 \times \left( \frac{3,40 - O_i}{3,40 - O_{min}} \right)$$

$$P_{TRAM3} = 0,75 \times \left( \frac{3,30 - O_i}{3,30 - O_{min}} \right)$$

$$P_{TRAM4} = 0,75 \times \left( \frac{3,20 - O_i}{3,20 - O_{min}} \right)$$

En cada un dels trams s'assignarà la puntuació màxima a l'oferta amb el preu més baix. La rebaixa màxima per aquest criteri s'estableix en 15 % respecte del preu de licitació. A partir d'aquest llindar, totes les ofertes que el superin no veuran incrementada la seva puntuació establint-se el màxim d'un 15% de percentatge.

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

- Es considerarà que una oferta és susceptible de contenir valors anormals/desproporcionats quan, el percentatge de baixa ofert sigui superior a la mitjana aritmètica de tots els percentatges de baixa mitjans oferts en cinc punts percentuals.
- Si el nombre de ofertes admeses a licitació és igual o inferior a cinc (5), no seran d'aplicació els criteris per a apreciar la inclusió de valors anormals o desproporcionats.
- Si el nombre de licitadors és superior a 10, pel càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de l'oferta més baixa i de l'oferta més alta si hi ha un diferencial superior al 5% respecte de l'oferta immediatament consecutiva.
- Si el nombre de licitadors és superior a 20, pel càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de les dues ofertes més cares i de les dues ofertes més baixes sempre i quan una amb l'altre o totes dues amb la que la segueix tinguin un diferencial superior al 5%.

- Si diverses empreses vinculades (art. 42 del Codi de Comerç) presenten en una licitació cadascuna la seva respectiva proposició, tan sols es té en compte pel càlcul d'anormalitat l'oferta més baixa d'entre les presentades per totes aquestes empreses.
- L'oferta susceptible de contenir valors anormals o desproporcionats serà exclosa si en el tràmit d'audiència de l'empresa licitadora que ha presentat una oferta qualificada d'anormalment baixa s'evidencia que els preus unitaris dels salaris dels treballadors considerats en l'oferta són inferiors al que estableix el conveni d'aplicació.

### JUSTIFICACIÓ UMBRAL DE SACIETAT.

- La introducció del llindars de sàcietat respon a les característiques específiques del contracte. En concret, el tipus de servei que es lícita, la millora de determinats paràmetres ( com ara preu unitari en concepte de trucada atesa, Preu unitari en concepte de tasques de bac office etc) pot presentar rendiments decreixents a partir d'un determinat nivell de qualitat. Això implica que, més enllà d'un cert llindar, les ofertes addicionals no aporten un benefici realment significatiu per al correcte funcionament del servei ni per a l'administració i poden generar distorsions en la competència entre licitadors.
- El llindar ha estat definit ex ante, de manera clara i objectiva, per garantir la transparència i la igualtat de tracte entre licitadors. La seva inclusió es fonamenta en les característiques pròpies del contracte i en la necessitat d'evitar distorsions competitives, i s'ha valorat el seu impacte en la ponderació global dels criteris d'adjudicació d'acord amb l'article 146.2 de la LCSP.

### **B) ALTRES CRITERIS AVALUABLES AUTOMÀTICAMENT:.....FINS A 25 PUNTS**

#### **CRITERI 1: DISPOSAR D'UN SISTEMA DE GESTIÓ DE L'APRENTATGE.....FINS A 7 PUNTS**

La formació dels agents que atenen a la ciutadania és un factor clau de l'experiència ciutadana amb els serveis oferts per BSM, atès que les informacions errònies o la mala praxi en tràmits com pagaments, multes, etc., poden causar un gran impacte en la ciutadania i les conseqüents reclamacions, i la rigorosa i completa formació dels agents constitueix una efectiva i preventiva mesura d'assegurament de la qualitat.

Els sistemes de gestió de l'aprenentatge (SGA), també coneguts com a Learning Management System (LMS), permeten una gestió integral de tots els processos relacionats amb l'administració i la gestió de les formacions, permetent, tant la formació a distància com el suport a la formació presencial amb continguts multimèdia. Estan basats en programari (molts d'ells de codi obert) preparats per a planificar, dinamitzar, tutoritzar, avaluar, gestionar i administrar activitats d'aprenentatge.

Aquest sistema ha de poder permetre a BSM generar avaluacions puntuals o periòdiques als agents del proveïdor. BSM haurà de tenir accés a la plataforma per tal de poder configurar els qüestionaris.

El licitador haurà d'indicar quins requisits compleix el seu sistema i aportar, en cas de classificar-se, la documentació tècnica que acrediti la disposició i operativitat del seu Sistema de Gestió de l'Aprenentatge (LMS).

La puntuació del sistema LMS es determinarà assignant punts a cada requisit essencial, de manera que la suma final reflecteixi el grau de compliment.

| Requisit del sistema LMS                        | Descripció                                                                                                                       | Puntuació màxima |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Registre i seguiment de la formació dels agents | El sistema permet registrar la participació i fer el seguiment complet del progrés dels agents.                                  | 2 punts          |
| Gestió de sessions presencials i online         | El sistema permet gestionar totes les modalitats de formació, tant presencials com online.                                       | 2 punts          |
| Generació d'informes de seguiment i avaluació   | El sistema permet generar informes detallats de seguiment i avaluació dels agents, incloent resultats i indicadors de rendiment. | 3 punts          |

## **CRITERI 2: CERTIFICACIONS TÈCNIQUES I DE QUALITAT.....FINS** **A 6 PUNTS**

Es valorarà el nombre de certificacions de qualitat, mediambientals, de seguretat o altres de naturalesa equivalent que, sense ser obligatòries, acreditin un major grau d'especialització de l'empresa licitadora en relació directa amb l'objecte del contracte. Aquestes certificacions hauran d'estar vigents en el moment de la presentació de l'oferta i cobrir, com a mínim, l'àmbit d'activitat vinculat al contracte.

La puntuació s'atorgarà de manera automàtica en funció del nombre de certificacions addicionals acreditades.

En tot cas, no es tindran en compte certificacions que no guardin relació amb l'objecte del contracte o que no estiguin degudament emeses per entitats acreditades oficialment.

| Bloc           | Puntuació      | Certificacions requerides                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Certificacions | Fins a 6 punts | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 22301 – Continuitat del negoci (1 punt)</li> <li>• ISO 37301 – Compliment normatiu (<i>compliance</i>)(1 punt)</li> <li>• ISO 37001 – Sistema de gestió antisuborn (1 punt)</li> <li>• ISO 14001 – Gestió ambiental (1 punt)</li> <li>• ISO 45001 – Salut i seguretat laboral (1 punts)</li> <li>• ISO 50001 – Eficiència energètica (1 punt)</li> </ul> |

En el moment de la classificació l'adjudicatari haurà d'acreditar la tinença de les certificacions declarades.

### CRITERI 3: DISPOSAR D'UN SISTEMA DE CONTINGÈNCIA EN CAS DE CAIGUDES ELECTRIQUES

.....Fins  
a 3 Punts

Aquest criteri permet valorar si el licitador disposa de mecanismes per garantir la continuïtat del servei davant talls elèctrics. En un servei d'atenció telefònica, on la disponibilitat constant és un requisit essencial, la capacitat de resposta davant situacions crítiques és fonamental.

Es valorarà l'existència i la qualitat dels mecanismes que el licitador acrediti per assegurar la continuïtat del servei en cas d'incidències tècniques o operatives, com ara talls de subministrament elèctric, caigudes de connexió a internet, avaries en el maquinari o inaccessibilitat a la infraestructura principal.

| Descripció                                                         | Puntuació<br>màxima |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------|
| El licitador presenta un sistema format per SAI i grup electrogen. | 3 punts             |
| El licitadors disposa únicament d'un sistema SAI.                  | 1 punts             |

No es presenta cap sistema de contingència o la proposta és insuficient.

0 punts

**CRITERI 4: MILLORA DELS NIVELLS DE SEVEI (SLA).....Fins a 5 Punts**

Els licitadors podran presentar propostes orientades a la millora dels Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims establerts per BSM/CBSA en aquest plec. Aquestes millores han de buscar incrementar la qualitat, eficiència i fiabilitat del servei.

Les propostes hauran de centrar-se en la millora de tres indicadors concrets de servei:

- Millora del **NDA** (Nivell de Atenció) respecte al mínim establert en el Plec Tècnic, en un 90%.
- Millora del **NDS** (Nivell de Servei) respecte al mínim establert en el Plec Tècnic, en un 80%.
- Millora de l'**ISC** (Índex de Satisfacció del Client) respecte al mínim establert en el Plec Tècnic, amb un 7,5.

Es valoraran les propostes de millora que superin els valors mínims exigits en els Nivells de Servei (SLA) establerts per BSM/CBSA en el punt 6.4 del Plec Tècnic.

Es puntuaran les millores presentades en funció de la següent taula:

| Indicador                      | Mínim exigít del Plec Tècnic | MILLORA | Puntuació  |
|--------------------------------|------------------------------|---------|------------|
| NDA (Nivell d'Atenció)         | 90% (mínim plec)             | 91%     | 1 punts    |
|                                |                              | ≥92%    | 2 punt     |
| NDS (Nivell de Servei)         | 80% (mínim plec)             | 81-83%  | 0,75 punts |
|                                |                              | ≥84%    | 1,5 punt   |
| ISC (Índex Satisfacció Client) | 7,5 (mínim plec)             | 7,6-7,9 | 0,75 punts |
|                                |                              | ≥8,0    | 1,5 punt   |

**CRITERI 5: FORMACIÓ I DESENVOLUPAMENT DE PERSONAL .....Fins a 4 Punts**

L'adjudicatari haurà de garantir, com a mínim, 40 hores de formació anual per agent, d'acord amb el que estableix el plec tècnic.

La puntuació s'atorgarà en funció del tram màxim de compromís acreditat sobre el mínim establert.

El criteri s'avaluarà de manera automàtica en funció del **compromís del licitador d'impartir hores de formació anual per agent per sobre del mínim establert de 40 hores**. La puntuació s'atorgarà segons el tram màxim de formació addicional compromesa, tal com es detalla a la taula de puntuació corresponent.

| Compromís de formació per agent i any                                | Puntuació |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| Sense compromís superior al mínim de 40 hores                        | 0 punts   |
| Compromís de <b>≥ 50 hores</b> (40h mínimes + 10h addicionals)       | 1 punt    |
| Compromís de <b>≥ 60 hores</b> (40h mínimes + 20h addicionals)       | 2 punts   |
| Compromís de <b>≥ 70 hores</b> (40h mínimes + 30h addicionals o més) | 4 punts   |

**2. CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE AVALUABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR:**.....**FINS A 40 PUNTS**

**CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE AVALUABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR:**.....**FINS A 40 PUNTS**

**CRITERI 1: PROPOSTA D'ORGANITZACIÓ DEL SERVEI:**.....**FINS A 15 PUNTS**

La valoració es farà segons els següents paràmetres:

- Experiència de l'equip de gestió: fins a 7 punts, es valorarà el nivell d'experiència específica de l'equip de gestió proposat en serveis similars als descrits al plec de condicions tècniques, especialment si supera els anys mínims requerits. També es tindrà en compte la qualificació acadèmica, formativa i professional dels perfils presentats, valorant de manera positiva aquells que acreditin competències i coneixements per sobre dels requisits establerts. S'atorgarà una millor puntuació a les propostes que presentin un equip amb trajectòria contrastada en la direcció i coordinació de serveis de *contact center* d'igual o major complexitat, experiència en la gestió d'equips multidisciplinaris, i capacitat demostrada per assolir i superar nivells de servei exigents, implementant millores contínues i bones pràctiques del sector.
- Organització i estructura: fins a 5 punts, es valorarà la coherència i adequació de l'estructura organitzativa proposada, la definició de rols i responsabilitats, i l'eficiència dels processos plantejats. S'analitzarà la capacitat d'adaptació a canvis de volum o tipologia de demanda, així com la integració amb els procediments i eines de BSM/CBSA. La màxima puntuació s'atorgarà a propostes clares, alineades amb els objectius del servei i amb mecanismes de control que garanteixin qualitat i millora contínua.
- Gestió del talent i rotació: fins a 3 punts, es valorarà de manera específica la solidesa i viabilitat de les polítiques i plans que l'empresa proposi per captar, desenvolupar i fidelitzar el talent necessari per a la prestació del servei. Això inclou la descripció de processos de selecció alineats amb el perfil requerit, accions de formació inicial i contínua, sistemes d'avaluació i seguiment del rendiment, així com mesures per motivar i implicar els equips. També es tindran en compte les estratègies per minimitzar la rotació de personal, com ara plans de carrera, reconeixement i incentius, ja que una baixa rotació contribueix directament a mantenir l'estabilitat dels equips, conservar el coneixement operatiu i garantir un alt nivell de qualitat en l'atenció al client.

La puntuació final serà la suma dels tres apartats, fins a un màxim de 15 punts.



**CRITERI 2: PROPOSTA PLA DE QUALITAT.....FINS**
**A 6 PUNTS**
**a) Estratègia i Metodologia del pla de qualitat.....Fins**
**a 4 Punts**

Es valorarà la solidesa i viabilitat del pla de qualitat proposat, considerant tant el seu enfocament estratègic com la seva aplicació pràctica. S'analitzarà especialment la definició clara, mesurable i adequada dels indicadors clau de rendiment (KPIs), així com la metodologia prevista per al seu seguiment i anàlisi periòdic. També es tindrà en compte la capacitat del pla per gestionar incidències de manera eficient, incorporant procediments per a l'aplicació d'accions correctives i preventives. Un altre aspecte rellevant serà el grau d'integració d'aquest pla amb la resta de processos de gestió del servei, assegurant la coherència operativa, i la qualitat dels mecanismes de coordinació establerts amb BSM per garantir una comunicació fluida. La presència d'un enfocament proactiu orientat a la millora contínua, així com l'ús d'eines i procediments específics per assolir aquest objectiu, serà valorada de manera positiva.

**b) Eines per fer auditories massives. ....Fins a**
**2 Punts**

Es valorarà la maduresa, robustesa i facilitat d'ús de les eines proposades per a la realització d'auditories massives, valorant la seva capacitat per processar grans volums d'informació de manera fiable i eficient. Es considerarà especialment que la informació generada sigui rellevant, precisa i útil per a la presa de decisions operatives i estratègiques. Es valorarà de forma positiva l'aplicació de tecnologies innovadores que aportin millores significatives en termes d'eficiència, fiabilitat i optimització de recursos. Igualment, la compatibilitat i integració amb els sistemes actuals de BSM serà un factor determinant, així com la possibilitat que les auditories puguin ser automatitzades per reduir la dependència d'intervenció manual i garantir un seguiment més constant i sistemàtic.

La puntuació global podrà arribar fins a 6 punts.

**CRITERI 3: PROPOSTA DE PLA DE FORMACIÓ.....FINS A**
**5 PUNTS**

La valoració del pla de formació se centrarà en la seva capacitat per preparar els agents de manera integral i assegurar que puguin prestar el servei amb qualitat i eficiència des del primer moment. Es tindrà en compte la coherència i la integració del pla amb els processos operatius i de gestió establerts per BSM i CBSA, així com la seva flexibilitat per adaptar-se a possibles canvis en canals, continguts o volum de treball.

S'analitzarà especialment la qualitat dels recursos formatius i les metodologies proposades, valorant aquells enfocaments que permetin un aprenentatge pràctic, dinàmic i transferible al lloc de treball. Els

mecanismes d'avaluació i seguiment dels resultats seran un element clau, incloent la capacitat d'identificar necessitats de millora i implementar accions correctives.

Es valorarà de manera positiva la inclusió de continguts específics sobre noves tecnologies, habilitats comunicatives, atenció al client i gestió de situacions complexes. També s'atendrà la capacitat del pla per promoure la millora contínua, la motivació dels agents i la retenció del talent. Finalment, es tindrà en compte la viabilitat del calendari de formació, la disponibilitat dels recursos necessaris i la garantia d'una correcta transferència del coneixement cap a BSM i CBSA, assegurant la sostenibilitat i consistència del servei a llarg termini.

**CRITERI 4: PROPOSTA TECNOLÒGICA COMPLEMENTÀRIA A LA DE BSM EN L'ÀMBIT DE LA QUALITAT, FORMACIÓ, PROCESSOS, CX.....FINS A 5 PUNTS**

Es valorarà especialment la capacitat del licitador per aportar propostes tecnològiques innovadores i complementàries a les actualment utilitzades per BSM, en els següents àmbits clau: qualitat, formació, processos i experiència del client (*Customer Experience*, CX).

Aquest criteri pretén reconèixer aquelles solucions que puguin millorar l'eficiència operativa, la capacitat d'aprenentatge i desenvolupament dels agents, així com la satisfacció i fidelització dels usuaris finals. Es tindran en compte aspectes com:

- La introducció de noves eines o plataformes digitals que permetin un millor seguiment i anàlisi de la qualitat del servei.
- Propostes de formació avançada o contínua que potenciïn les competències dels agents, amb metodologia innovadora (formació digital, gamificació, microlearning, etc.).
- Millores en els processos operatius que augmentin la productivitat i la flexibilitat en la gestió de trucades i incidències.
- Solucions que enforteixin l'experiència del client a través d'interaccions personalitzades, omnicanalitat o ús de dades per anticipar necessitats.

Les propostes presentades hauran de demostrar un valor afegit tangible, justificat amb exemples pràctics, indicadors de millora o casos d'èxit, que permetin a BSM avançar cap a un servei més eficient, innovador i centrat en el Client.

**CRITERI 5: CAPACITAT D' ADAPTACIÓ I ESCALABILITAT: FLEXIBILITAT PER AJUSTAR EL SERVEI A CANVIS EN EL VOLUM DE DEMANDA O EN LES NECESSITATS DEL CLIENT .....FINS A 4 PUNTS**

La valoració es centrarà en la claredat, coherència i grau de concreció de la proposta presentada pel licitador en relació amb la seva capacitat per ajustar el servei als canvis en el volum de demanda i a les necessitats específiques del client. Es tindrà en compte com el pla reflecteix la previsió i la flexibilitat necessàries per afrontar situacions de variabilitat, garantint la continuïtat i la qualitat del servei.

S'atorgarà especial atenció a diversos aspectes clau:

- **Rapidesa i eficàcia en l'escalat o desescalat de recursos:** es valorarà la capacitat de mobilitzar agents i recursos materials de manera àgil i proporcional a l'increment o disminució de la demanda.
- **Experiència demostrada:** es tindrà en compte la trajectòria de l'empresa en la gestió de situacions similars en contractes anteriors, especialment la resolució d'escenaris amb fluctuacions de volum.
- **Integració de tecnologies i processos innovadors:** es valorarà l'ús de solucions digitals, automatització o altres metodologies que permetin gestionar els canvis amb major eficiència i reduir el risc d'errors operatius.
- **Adequació del pla per minimitzar riscos i optimitzar costos:** es considerarà com la proposta contribueix a reduir impactes negatius, assegurar la qualitat del servei i gestionar els recursos de manera eficient, fins i tot en moments de variabilitat elevada.

La puntuació màxima de 4 punts es distribuirà en funció del grau de detall, solidesa i viabilitat del pla d'adaptació i escalabilitat presentat, valorant especialment la coherència entre els recursos, processos i tecnologies proposats.

| CRITERI      | 6. | ANALISI | PREDICTIU | DE | LA                    |
|--------------|----|---------|-----------|----|-----------------------|
| DEMANDA..... |    |         |           |    | <b>FINS A 3 PUNTS</b> |

La valoració es centrarà en la claredat, rigor i grau d'innovació de la metodologia presentada per al desenvolupament de l'anàlisi predictiva en el servei. Es tindrà en compte la capacitat de la proposta per anticipar variacions en la demanda, optimitzar recursos i millorar la planificació operativa, contribuint així a la qualitat i eficiència del servei prestat.

Es valoraran especialment els següents aspectes:

- **Qualitat i actualització de les dades:** s'analitzarà si les dades històriques o simulades utilitzades són fiables, representatives i suficientment actualitzades per permetre prediccions precises.
- **Incorporació de models avançats:** es tindrà en compte l'ús de models estadístics sofisticats, tècniques d'intel·ligència artificial o altres metodologies innovadores que incrementin la fiabilitat i precisió de l'anàlisi.
- **Adaptabilitat en temps real:** es valorarà la capacitat del sistema per reaccionar i ajustar les prediccions davant canvis inesperats o fluctuacions de la demanda quasi en temps real.

- **Aplicabilitat a la gestió del servei:** es considerarà la coherència entre els resultats de l'anàlisi predictiva i la seva implementació efectiva en la planificació operativa, l'assignació de recursos i la presa de decisions.

La puntuació màxima de 3 punts es determinarà segons la solidesa, innovació i aplicabilitat de la proposta presentada, valorant especialment la capacitat de transformar l'anàlisi en accions concretes i eficaces dins del servei.

|                          |           |                       |           |
|--------------------------|-----------|-----------------------|-----------|
| <b>CRITERI</b>           | <b>7:</b> | <b>PLA</b>            | <b>DE</b> |
| <b>CONTINGÈNCIA.....</b> |           | <b>FINS A 2 PUNTS</b> |           |

La valoració es centrarà en la robustesa, claredat i adequació del Pla de Contingència presentat, amb l'objectiu de garantir la continuïtat del servei i minimitzar l'impacte d'incidències o situacions imprevistes. Es tindrà en compte la capacitat del pla per identificar riscos, prevenir-los i establir protocols de resposta efectius, així com la seva implementació en entorns operatius reals.

Es valoraran especialment els següents aspectes:

- **Identificació i prevenció de riscos:** es considerarà la exhaustivitat i realisme en la detecció de possibles situacions de risc, així com la qualitat dels protocols preventius establerts per minimitzar la seva afectació.
- **Procediments de resposta i recuperació:** es valorarà la viabilitat, detall i claredat dels processos dissenyats per respondre ràpidament a incidents i recuperar la normalitat operativa.
- **Garantia de continuïtat del servei:** es tindrà en compte l'existència de mesures concretes per assegurar que el servei no pateixi interrupcions significatives durant situacions adverses.
- **Definició de responsabilitats i comunicació:** s'analitzarà la claredat en l'assignació de responsabilitats i la definició dels fluxos de comunicació entre els diferents actors implicats en situacions d'emergència.
- **Prova i actualització del pla:** es valorarà la periodicitat, metodologia i rigor en la revisió, prova i actualització del pla per assegurar la seva vigència i efectivitat contínua.

La puntuació màxima de 2 punts s'assignarà segons el grau de preparació, detall i garanties que ofereixi la proposta per assegurar un servei resiliència, continu i capaç de respondre amb eficàcia a qualsevol contingència.

**Causas d'exclusió derivades de l'avaluació:** No es valoraran les propostes dels licitadors i, per tant, s'exclouen del procediment, si es dona algun dels supòsits següents:

- Quan el/s preu/s ofert/s pel/s licitador/s superi/n el/s preu/s màxim/s establert/s.
- Quan l'objecte de la valoració no compleix els requeriments mínims establerts en el Plec de Prescripcions Tècniques (o PPT).
- No superar la **puntuació mínima de 20 punts** en la valoració dels criteris susceptibles de judici de valor (sense tenir en compte la puntuació obtinguda a l'apartat de millores).
- La inexactitud, la falsedat, incompliment o l'omissió de qualsevol de les dades i manifestacions que s'incorporin a les declaracions responsables.

PUNTUACIÓ TOTAL: de 0 a 100 punts.

ANNEX NÚM. 4

(Declaració, SI S'ESCAU, a lliurar al proposat com adjudicatari)

....., ..... de .....de.....

Senyors,

El sotasignant ....., certifica:

- ☐ Que les escriptures sol·licitades en el Plec de Clàusules Particulars reguladors d'aquesta licitació per tal d'acreditar la personalitat i capacitat del Licitador no han estat modificades respecte a les que tenen al seu poder, presentades en data.....per tal de participar en el procediment.....
- ☐ Que la targeta del número d'identificació fiscal és la que vostès ja tenen al seu poder, presentada en data.....per tal de participar en el procediment.....
- ☐ Que els documents acreditatius de la meua representació com a signant de la proposició no han estat modificats ni revocats respecte els que tenen al seu poder, presentades en data.....per tal de participar en el procediment....

I en prova de conformitat, se signa la present, a ..... de ..... de .....

Signatura

ANNEX NÚM 5.AMODEL D'AVAL BANCARI

*(Intervingut notarialment de conformitat amb l'art. 197.1 bis del Reglament Notarial, Validat per l'Assessoria Jurídica de Caixa General de Dipòsits, Advocacia de l'Estat de la província o pels òrgans equivalents de les restants administracions)*

*(Declaració, SI S'ESCAU, a lliurar al proposat com adjudicatari)*

El Banc ..... i en el seu nom i representació ..... en qualitat de ..... i segons les facultats dimanades de l'Escriptura de Poder atorgada davant el Notari de ....., D. .... amb data ....., número ..... del seu protocol, i que afirmen trobar-se íntegrament subsistents, es constitueix avalista fiador solidari de l'empresa ....., en interès i benefici de \_\_\_\_\_, i fins la suma de euros (...% de l'import del Contracte), a efectes de garantir l'exacte compliment per l'empresa esmentada de totes i cadascuna de les obligacions concretades en el corresponent Contracte d'adjudicació dels serveis de ".....".

L'aval indicat es presta pel Banc ....., amb expressa i formal renúncia dels beneficis d'excussió, divisió, ordre i qualsevol altre que pogués en el seu cas ser d'aplicació, i a l'efecte declara el Banc que vol obligar-se i s'obliga conjuntament i solidàriament amb la companyia ..... fins a la liquidació per \_\_\_\_\_ dels serveis abans esmentats i finalització del termini de garantia, a pagar amb caràcter incondicional i dins, com a màxim, dels vuit dies següents a ser requerit, la suma o sumes que, fins a la concurrència de la xifra fiançada de (...% de l'import del Contracte) EUROS s'expressi en el requeriment, renunciant el Banc, expressament i solemnement, a tota excepció o reserva quant al lliurament de les quantitats que li fossin reclamades qualsevol que fos la causa o motiu en què aquestes poguessin fonamentar-se, i encara que es manifestés oposició o reclamació per part de ....., o de tercers, qualssevol que aquests fossin.

**Aval Digital:** *(Amb emissió de codi Swift de comunicació constitució a través de l'entitat bancària de Barcelona de Serveis Municipals S.A.)*

**Aval físic:** *(Intervingut notarialment de conformitat amb l'art. 197.1 bis del Reglament Notarial, validat per l'Assessoria Jurídica de Caixa General de Dipòsits, Advocacia de l'Estat de la província o pels òrgans equivalents de les restants administracions)*

## ANNEX NÚM. 5.B

### MODEL DE CERTIFICAT D'ASSEGURANÇA DE CAUCIÓ PER A LA GARANTIA DEFINITIVA

*(Intervengut notarialment de conformitat amb l'art. 197.1 bis del Reglament Notarial, Validat per l'Assessoria Jurídica de Caixa General de Dipòsits, Advocacia de l'Estat de la província o pels òrgans equivalents de les restants administracions)*

*(Declaració, SI S'ESCAU, a lliurar al proposat com adjudicatari)*

Certificat número .....

..... (en endavant, assegurador), amb domicili a  
 ....., carrer ....., i CIF ....., degudament representat  
 pel senyor .....  
 ....., amb poders suficients per obligar-lo en aquest acte, segons resulta de....

### ASSEGURA

A ....., NIF/CIF ....., en concepte de prenedor de l'assegurança, enfront de ....., en endavant l'assegurat, fins a l'import de euros ..... (...% de l'import del contracte)....., a efectes de garantir l'exacte compliment per l'assegurat de totes i cadascuna de les obligacions que li resultin com a conseqüència de l'adjudicació de l'execució dels serveis corresponents a .....

La manca de pagament de la prima, sigui única, primera o següents, no donarà dret a l'assegurador a resoldre el Contracte, ni aquest restarà extingit, ni la cobertura de l'assegurador suspesa, ni aquest alliberat de la seva obligació, en cas que l'assegurador hagi de fer efectiva la garantia.

L'assegurador no podrà oposar a l'assegurat les excepcions que puguin correspondre'l contra el prenedor de l'assegurança.

L'assegurador assumeix el compromís d'indemnitzar l'assegurat al primer requeriment de ....., i a pagar amb caràcter incondicional i dintre, com a màxim, dels vuit dies següents a ser requerit a fer efectiva, la suma o sumes que fins a la concurrència de la xifra assegurada s'expressi en el requeriment.

La present assegurança de caució estarà en vigor fins a la liquidació del contracte i finalització del termini de garantia.

A ....., el ..... de ..... de .....

Signatura:  
Assegurador



## ANNEX NÚM. 6

### DESGLOSSAMENT DEL PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ

A continuació es detalla el càlcul de costos directe e indirectes del pressupost de licitació amb costos salarials:<sup>1</sup>

|                                                |                       |
|------------------------------------------------|-----------------------|
| Costos directes                                | Import                |
| Costos salarials                               | 2.417.286,24 €        |
| <b>Total</b>                                   | <b>2.417.286,24 €</b> |
| Costos indirectes                              | Import                |
| Despeses generals (13%)                        | 392.809,01 €          |
| Suport administratiu i altres                  | 30.216,08 €           |
| Benefici industrial (6%)                       | 181.296,47 €          |
| <b>Total</b>                                   | <b>604.321,56 €</b>   |
| <b>TOTAL DE COSTOS (Directes i indirectes)</b> | <b>3.021.607,80 €</b> |

Els costos salarials estimats s'han calculat utilitzant de referència les taules salarials del Conveni Contact Center 2025 vigent:

| Nivel | Salario anual 2025 |       |                             |       |                           |       |                  |
|-------|--------------------|-------|-----------------------------|-------|---------------------------|-------|------------------|
| 1     | 40.426,93 €        |       |                             |       |                           |       |                  |
| 2     | 36.636,61 €        |       |                             |       |                           |       |                  |
| 3     | 31.588,90 €        |       |                             |       |                           |       |                  |
| 4     | 26.541,19 €        |       |                             |       |                           |       |                  |
| 5     | 23.384,11 €        | Nivel | Recargo festivos especiales | Nivel | Recargo festivos normales | Nivel | Recargo domingos |
| 6     | 19.946,60 €        | 6     | 110,31 €                    | 6     | 52,02 €                   | 6     | 17,91 €          |
| 7     | 19.042,00 €        | 7     | 105,30 €                    | 7     | 49,68 €                   | 7     | 17,12 €          |
| 8     | 18.092,14 €        | 8     | 100,04 €                    | 8     | 47,17 €                   | 8     | 16,26 €          |
| 9     | 17.458,94 €        | 9     | 96,53 €                     | 9     | 45,51 €                   | 9     | 15,69 €          |
| 10    | 16.509,09 €        | 10    | 91,29 €                     | 10    | 43,05 €                   | 10    | 14,83 €          |

- Plus d'idioma (mes): 126,64 €.
- Plus de nocturnitat (hora): 1,90 €.
- Plus de transport (dia): 6,34 €.

<sup>1</sup> En els contractes on els costos dels salaris de les persones emprades per a la seva execució formin part del preu total del contracte, el pressupost bàsic de licitació indicarà de forma desglossada i amb desagregació de gènere i categoria professional els costos salarials estimats a partir del conveni laboral de referència.

## ANNEX NÚM. 7

### MITJANS ADSCRITS A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

CONTRACTE RELATIU A \_\_\_\_\_.

NÚM. EXPEDIENT \_\_\_\_\_

Senyors,

El sotasignat, amb DNI \_\_\_\_\_, actuant en nom propi/en representació de la societat \_\_\_\_\_, amb CIF \_\_\_\_\_, en la seva condició de \_\_\_\_\_, assabentat de l'anunci publicat al \_\_\_\_\_ i de les condicions i requisits que s'exigeixen per a l'adjudicació del contracte de "\_\_\_\_\_" es compromet a adscriure al contracte els mitjans personals i materials suficients per donar compliment a les necessitats de CBSA, segons especificat en el Plec tècnic i, en concret, els següents:

*Emplenar segons mitjans requerits en la licitació*

Per acreditar aquests extrems, es compromet a presentar còpia de les titulacions de les persones que s'assignaran a aquest projecte, així com una relació dels projectes en què han participat i funcions exercides en els darrers tres (3) anys, així com mitjançant la presentació de les certificacions atorgades al personal que s'adscriurà a l'execució del contracte o, en el seu cas, el comprovant conforme està en procés d'obtenció de la certificació corresponent (**aquesta documentació acreditativa només es presentarà en cas de resultar adjudicatari o, prèviament, si així fos requerit específicament per l'entitat contractant**).

El compromís d'adscripció de mitjans a efectes de l'art. 76 tindrà la condició d'obligacions contractuals essencials als efectes d'allò previst en l'article 211 LCSP pel que fa a la resolució del contracte, de manera que l'incompliment de qualsevol d'elles, apreciat per CBSA, prèvia audiència a l'adjudicatari, serà causa de resolució del contracte, amb incautació de la garantia dipositada i indemnització de danys i perjudicis, si s'escau.

*[Data / Signatura]*

## ANNEX NÚM. 8

### MODEL DE CONTRACTE D'ENCARREGAT DE TRACTAMENT

---

Barcelona, [...] de [...] de 2025

#### REUNITS

D'una banda, Barcelona de Serveis Municipals, S.A., amb CIF A-08765919 i domicili social a Carrer de Calàbria, núm. 66, 08015, Barcelona, inscrita en el Registre Mercantil de Barcelona amb el número 6165/03, Tom: 35452, Foli 28, Fulla B 108458, Inscripció 87. En endavant, “BSM” o el “Responsable del Tractament”.

D'altra banda \_\_\_\_\_. En endavant, el “Contractista” o “l'Encarregat del Tractament”.

Les parts, en la qualitat en què intervenen, asseguruen tenir la capacitat legal necessària per a subscriure el present contracte i, a tal efecte,

#### MANIFESTEN

- I. Que, en data \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025, BSM i \_\_\_\_\_ van formalitzar un contracte en virtut del qual el Contractista prestarà a BSM els serveis de *contact center*. Aquest servei inclourà l'atenció telefònica (trucades entrants i sortints), gestió de converses digitals (xat i canals socials) així com tasques de *back office* associades a la resolució de consultes i incidències (en endavant, el “Contracte Principal”).
- II. Que, en l'execució del Contracte Principal, el Contractista tindrà accés i tractarà dades personals de les quals BSM n'és Responsable del Tractament.
- III. Que, d'acord amb el que estableix la Disposició addicional vint-i-cinquena de la 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 (“LCSP”), quan la contractació impliqui l'accés del Contractista a dades personals

del tractament de les quals sigui responsable la entitat contractant, aquell tindrà la consideració d'Encarregat del Tractament.

- IV. Que, en virtut de tot l'anterior, i de conformitat amb el que disposa l'article 28.3 del Reglament 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades ("RGPD"), les parts subscriuen el present contracte d'encarregat de tractament, que es subjectarà a les següents

## CLÀUSULES

### Primera.- Objecte de l'encàrrec de tractament

En virtut del Contracte Principal, el Contractista accedirà i tractarà dades personals per compte de BSM, d'acord amb les següents especificacions:

- a) Objecte del tractament: en virtut del contracte signat entre les parts, es procedirà per part del Contractista, i a càrrec de BSM, a la prestació integral dels serveis de *contact center*, que inclourà l'atenció telefònica (trucades entrants i sortints), gestió de converses digitals (xat i canals socials) així com tasques de *back office* associades a la resolució de consultes i incidències.
- b) Finalitat del tractament: Gestionar i donar resposta a les comunicacions rebudes per part de les persones interessades.
- c) Operacions del tractament:

|               |   |               |   |
|---------------|---|---------------|---|
| Recollida     | X | Registre      | X |
| Estructuració | X | Modificació   |   |
| Conservació   | X | Extracció     | X |
| Consulta      | X | Comunicació   |   |
| Difusió       |   | Interconnexió |   |
| Acarament     | X | Limitació     |   |
| Supressió     |   | Destrucció    |   |
| Utilització   | X | Organització  |   |

- d) Naturalesa del tractament: no es tractaran categories especials de dades (art. 9 RGPD). No obstant, poden arribar a tractar-se, amb caràcter residual, dades relatives a condemnes o infraccions (art. 10 RGPD), pel que fa a les infraccions administratives referents a l'AREA, i sempre i quan sigui el propi interessat qui faciliti voluntàriament aquesta informació.

- e) Tipologies de dades personals objecte de tractament: El tractament de les dades personals comprendrà la informació que es detalla a continuació:
- Dades identificatives i de contacte
  - Característiques personals
  - Sancions/infraccions
- f) Categories d'interessats objecte de tractament: El tractament de les dades personals afectarà als següents interessats/des:
- Ciutadans/es
  - Clients/es
  - Usuaris web
  - Menors

El tractament que el Contractista realitzarà per compte de BSM es realitzarà amb l'exclusiva finalitat de prestar els serveis abans indicats.

## Segona.- Obligacions de l'Encarregat del Tractament

El Contractista, en tant que Encarregat del Tractament, s'obliga a complir amb les següents obligacions:

- a) Dur a terme el tractament de les dades personals realitzat per compte de BSM amb estricte compliment del que estableixen el RGDP, la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals ("LOPDGDD"), la LCSP i la legislació sectorial aplicable, així com del que estableixen les seves normes de desenvolupament i els criteris interpretatius establerts pels Tribunals de Justícia i per les autoritats competents en matèria de protecció de dades.
- b) Utilitzar les dades personals a les quals tingui accés el Contractista en la prestació dels serveis del Contracte Principal únicament per a les finalitats d'aquell Contracte, i en cap cas per a finalitats pròpies.
- c) Tractar les dades personals d'acord amb les instruccions de BSM. Si el Contractista considera que alguna de les instruccions rebudes infringeix alguna disposició del RGPD o de la LOPDGDD, o qualsevol altra disposició en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres, n'haurà d'informar immediatament per escrit a BSM.
- d) Portar un registre escrit de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte de BSM, que compleixi amb els requisits de l'article 30 del RGDP.

- e) No comunicar les dades personals a tercers, llevat que compti amb l'autorització expressa de BSM, en els supòsits legalment admissibles.

Si el Contractista ha de transferir dades personals a un tercer país o a una organització internacional, en virtut del Dret de la Unió o dels Estats membres que li sigui aplicable, informarà a BSM d'aquesta exigència legal de manera prèvia, llevat que el Dret de la Unió o dels Estats membres ho prohibeixi per raons importants d'interès públic.

- f) Mantenir el deure de secret respecte a les dades personals a les quals hagi tingut accés en virtut del Contracte Principal, fins i tot després que finalitzi el seu objecte, comprometent-se a no divulgar-les, reproduir-les ni comunicar-les a tercers en cap cas.
- g) Limitar l'accés a les dades personals tractades per compte de BSM al personal del Contractista que requereixi d'aquest accés per a la prestació dels serveis objecte del Contracte Principal. L'accés estarà limitat a les dades personals estrictament necessàries per a les funcions exercides per cada empleat, d'acord amb el principi d'assignació del privilegi mínim.
- h) Garantir que les persones autoritzades per tractar dades personals es comprometin, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat de les dades personals tractades pel Contractista per compte de BSM, a complir les mesures de seguretat corresponents i a seguir les instruccions de BSM, aspectes sobre els quals el Contractista haurà d'informar-les convenientment. El compromís de confidencialitat inclourà no només les dades personals tractades per compte de BSM, sinó també qualsevol informació relativa al present contracte i al Contracte Principal. El Contractista haurà de mantenir a disposició de BSM documentació acreditativa del compliment d'aquesta obligació.
- i) Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per tractar dades personals. El Contractista haurà de mantenir a disposició de BSM documentació acreditativa del compliment d'aquesta obligació.
- j) Implantar i adoptar totes les mesures tècniques i organitzatives que, en el seu cas, s'hagin establert als plecs de clàusules que regulen el Contracte Principal, o en qualsevol altre document proporcionat per BSM. Amb independència de l'anterior, l'Encarregat del Tractament, en virtut de la prestació de serveis que realitzarà a favor de BSM, resta obligat a aplicar i complir amb les mesures de seguretat detallades al Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

Així mateix, el Contractista haurà d'implantar i adoptar totes les mesures tècniques i organitzatives que siguin apropiades per a garantir un nivell de seguretat adequat al risc del tractament, de conformitat amb el que estableix l'article 32 del RGPD.

En tot cas, el Contractista haurà d'implantar mecanismes per a:

- 1) Garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
- 2) Restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida, en cas d'incident físic o tècnic.
- 3) Verificar, avaluar i valorar, de forma regular, l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives implantades per a garantir la seguretat del tractament.
- 4) Pseudonimitzar i xifrar les dades personals, si escau.

A aquests efectes, el Contractista haurà de:

- 1) Avaluar els riscos del tractament considerant els mitjans utilitzats i/o qualsevol altra circumstància que pugui incidir en la seguretat de les dades personals.
  - 2) Comunicar i proposar a BSM, per a la seva aprovació, les mesures tècniques i organitzatives específiques que siguin necessàries per a garantir els objectius establerts en el present contracte. Aquesta informació inclourà la localització de les dades personals i la ubicació des d'on es prestaran els serveis del present contracte.
  - 3) Realitzar una revisió regular de les mesures tècniques i organitzatives adoptades, de manera que es garanteixi la seva permanent adequació en relació al risc del tractament.
  - 4) Obtenir l'aprovació de BSM prèviament a realitzar canvis en les mesures tècniques i organitzatives específiques que hagin estat prèviament aprovades.
  - 5) Comunicar immediatament a BSM qualsevol canvi en la manera de tractar les dades personals objecte del present contracte, incloent, entre d'altres, les mesures de seguretat adoptades, la localització de les dades i la ubicació des d'on es presten els serveis del present contracte.
- k) No subcontractar, sense l'autorització prèvia i per escrit de BSM, cap prestació que impliqui el tractament de les dades personals objecte del present contracte.

En el supòsit que el Contractista desitgi subcontractar determinats tractaments de dades personals, haurà de comunicar la subcontractació a BSM en els termes que, en el seu cas, s'indiquin en els plecs de clàusules que regulen el Contracte Principal. En el seu defecte, la subcontractació s'haurà de comunicar a BSM per escrit amb una antelació mínima d'un mes, indicant els tractaments que es pretenen subcontractar i identificant de forma clara i inequívoca l'empresa subcontractista i les seves dades de contacte.

En qualsevol cas, la subcontractació únicament podrà dur-se a terme si BSM atorga la seva autorització expressa i per escrit al Contractista.

El subcontractista, que també tindrà la condició d'encarregat del tractament, està obligat a complir totes les obligacions establertes en el present contracte pel Contractista, així com les instruccions que dicti BSM.

Correspon al Contractista subscriure per escrit un contracte d'encarregat del tractament amb el subcontractista, en virtut del qual aquest quedi subjecte a les mateixes obligacions, condicions, instruccions, mesures de seguretat i requisits formals que Contractista, en especial pel que respecta a la prestació de garanties suficients per a l'aplicació de mesures tècniques i organitzatives apropiades, de manera que el tractament es realitzi d'acord amb l'estipulat en el present contracte i de conformitat amb les disposicions del RGPD i de la LOPDGDD.

En cas d'incompliment per part del subcontractista, el Contractista seguirà sent plenament responsable davant BSM pel que respecta al compliment de les obligacions del primer.

- l) Assistir a BSM, mitjançant mesures tècniques i organitzatives apropiades, en la resposta a l'exercici, per part dels interessats, dels drets d'accés, rectificació, retirada de consentiment, supressió, oposició, limitació del tractament, portabilitat de dades i a no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades, inclosa l'elaboració de perfils. Quan els afectats exerceixin els referits drets davant el Contractista, aquest ho haurà de comunicar a BSM per correu electrònic de forma immediata i, en tot cas, en el termini màxim d'un dia laborable des de la recepció de la sol·licitud, juntament amb tota la informació que pugui ser rellevant per a la seva resolució.
- m) Facilitar als interessats, en el moment de la recollida de les seves dades personals, tota la informació relativa als tractaments de dades que es realitzaren, de conformitat amb el que disposen els articles 13 i 14 del RGPD i els criteris interpretatius de les autoritats competents en matèria de protecció de dades. El Contractista únicament podrà recollir les dades personals directament dels interessats si BSM ho ha autoritzat prèviament. En tot cas, la redacció i el format en què es facilitarà la informació s'ha de consensuar amb BSM abans de l'inici de la recollida de les dades.
- n) Notificar a BSM a través de correu electrònic, sense dilació indeguda i en qualsevol cas abans del termini màxim de vint-i-quatre (24) hores, qualsevol incident o violació de la seguretat de les dades



personals dels quals tingui coneixement. Amb la notificació s'haurà d'adjuntar tota la informació i documentació que siguin necessàries per a la documentació, notificació i/o comunicació de l'incident o violació, incloent la descripció de les mesures adoptades o proposades, incloses, si escau, les mesures adoptades per mitigar els possibles efectes negatius. Sense perjudici de l'anterior, BSM podrà realitzar els requeriments d'informació o documentació addicional al Contractista que consideri necessaris.

Correspondrà al Responsable del tractament comunicar les violacions de la seguretat de les dades a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

- o) Donar suport a BSM en la realització de les avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades personals, quan siguin necessàries, així com en la realització, en el seu cas, de les consultes prèvies a les autoritats de control.

Així mateix, quan sigui necessari, el Contractista haurà de donar suport a BSM per a què pugui adoptar les seves pròpies mesures tècniques i organitzatives que siguin necessàries per a garantir la seguretat dels tractaments objecte del present contracte, dels quals BSM n'és Responsable del Tractament.

- p) Si escau, designar un delegat de Protecció de Dades i comunicar la seva identitat i dades de contacte a BSM.
- q) Posar a disposició de BSM tota la informació necessària per demostrar el compliment de les seves obligacions.
- r) Permetre, facilitar i cooperar de bona fe, tant per part del Contractista com dels eventuais subcontractistes, a la realització d'inspeccions i auditories per part de BSM o d'un tercer autoritzat per BSM, incloent l'accés a les instal·lacions del Contractista i dels subcontractistes, així com a llurs equips i aplicacions informàtiques on s'allotgin les dades personals de les quals BSM n'és Responsable del Tractament.

BSM podrà sol·licitar al Contractista la informació necessària per tal d'avaluar el seu nivell de compliment i, en particular, evidències sobre el compliment de l'establert al Contracte de conformitat amb la legislació aplicable, així com, sense caràcter limitatiu, les mesures de seguretat exigides al mateix.

Si com a conseqüència de la realització de l'auditoria, BSM detectés qualsevol classe d'incompliment, de conformitat amb l'establert a la normativa aplicable i al present Contracte, podrà, sota la seva discrecionalitat i en funció de la gravetat dels mateixos:

- Requerir a l'Encarregat del Tractament la resolució immediata de l'incompliment detectat mitjançant l'elaboració d'un pla de correcció per part seva, que haurà de fer-se efectiu en un

termini no superior a un mes, havent l'Encarregat del Tractament d'aportar a BSM aquelles evidències que acreditin la seva resolució.

- Acabar anticipadament la prestació o prestacions de serveis dels quals els tractaments de dades personals es vegin afectats per l'incompliment detectat. En aquest cas, l'Encarregat del Tractament haurà de retornar a BSM la part proporcional dels imports percebuts corresponents als serveis que no s'hagin executat efectivament.

### **Tercera.- Obligacions del Responsable del Tractament**

Correspon a BSM, en qualitat de Responsable del Tractament:

- a) Lliurar al Contractista les dades personals a les quals es refereix la clàusula primera d'aquest contracte, en cas que ja existeixin a data de la seva formalització.
- b) Si escau, realitzar una avaluació de l'impacte en la protecció de dades personals de les operacions de tractament a realitzar pel Contractista i, en virtut d'aquest anàlisi, indicar a aquest últim les mesures tècniques i organitzatives que haurà d'implementar per a la prestació dels serveis objecte de contracte.
- c) Realitzar les consultes prèvies que siguin necessàries.
- d) Vetllar, de forma prèvia i durant tot el tractament, pel compliment del RGPD per part del Contractista, incloent el lliurament d'instruccions per escrit al Contractista.
- e) Supervisar el tractament, inclosa la realització d'inspeccions i auditories.

### **Quarta.- Durada**

El present contracte romandrà en vigor des de la data de la seva subscripció fins la finalització del Contracte Principal.

Una vegada finalitzi el present contracte, el Contractista haurà de retornar totes les dades personals a BSM i, si procedeix, els suports on aquestes constin.

Alternativament, BSM podrà requerir per escrit al Contractista per a què, en finalitzar el present contracte, les dades personals siguin suprimides.

La devolució de les dades comporta l'obligació del Contractista de suprimir qualsevol còpia existent que estigui en el seu poder i de certificar-ne la seva supressió per escrit a BSM.

El Contractista haurà d'adoptar les mesures tècniques i organitzatives que siguin necessàries per a què la supressió de les dades personals es realitzi de manera segura, emprant estàndard coneguts irreversibles, amb la finalitat de garantir que les dades personals, després de la seva supressió, són irrecuperables i inaccessibles.

No obstant això, el Contractista podrà conservar una còpia, amb les dades personals degudament bloquejades, mentre puguin derivar-se responsabilitats per l'execució del Contracte Principal.

#### **Cinquena.- Responsabilitat**

Les obligacions establertes en el present contracte seran d'obligat compliment per a tot el personal i col·laboradors del Contractista, tant interns com externs, per la qual cosa el Contractista serà responsable, envers BSM, de qualsevol incompliment que es produeixi.

En cas que el contractista infringeixi el present contracte o la normativa aplicable en determinar les finalitats i els mitjans del tractament, serà considerat responsable del tractament pel que respecta a l'esmentat tractament.

El Contractista serà responsable de les conseqüències que es puguin derivar per a BSM per l'incompliment de les obligacions previstes en el present contracte, així com d'aquelles que hagi de complir per la seva condició d'Encarregat del Tractament, amb independència que l'incompliment sigui imputable al Contractista, al seu personal intern o extern, o als seus eventuais subcontractistes. A aquests efectes, el Contractista haurà d'indemnitzar a BSM per qualsevol dany, perjudici i/o despesa derivada directa o indirectament dels esmentats incompliments.

#### **Sisena.- Llei aplicable i tribunals competents**

El present Contracte es regirà pel Dret de la Unió i d'Espanya. Per a qualsevol disputa o controvèrsia en relació amb la interpretació o execució del present contracte, les parts es sotmeten expressament a la jurisdicció dels Jutjats i Tribunals de la ciutat de Barcelona, renunciant expressament a qualsevol fur que legalment els pogués correspondre.

I, en prova de conformitat, les parts signen el contracte en dos exemplars en la data indicada a l'encapçalament.

BARCELONA DE SERVEIS ENCARREGAT DEL TRACTAMENT  
MUNICIPALS, S.A.

|                     |                     |
|---------------------|---------------------|
| [Nom]               | [Nom]               |
| [Càrrec]            | [Càrrec]            |
| -----               | -----               |
| [Lloc signatura]    | [Lloc signatura]    |
| [Data de signatura] | [Data de signatura] |
| -----               | -----               |
| [Signatura]         | [Signatura]         |

### ANNEX NÚM. 9

**MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE PER ALS CONTRACTES L'EXECUCIÓ DELS QUALS  
REQUEREIXI EL TRACTAMENT PER PART DEL CONTRACTISTA DE DADES PERSONALS PER  
COMPTE DEL RESPONSABLE DEL TRACTAMENT**

El/la Sr./Sra..... en (nom propi /  
en nom i representació de l'empresa) amb NIF....., declara que els servidors estaran ubicats a i  
que els serveis associats als mateixos es prestaran des  
de ....., compromentent-se a comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg  
de la vida del contracte, d'aquesta informació. Així mateix, es compromet a indicar en la seva oferta, si té  
previst subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests, i el nom o el perfil empresarial, definit  
per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes als quals se  
n'encarregui la realització.

ANNEX 10

## MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE COMPLEMENTÀRIA AL DEUC

El/la sotsignat/da, senyor/a ....., amb DNI/NIE núm. ...., en nom propi/en qualitat de representant legal de la persona física/jurídica ....., amb NIF ....., amb l'adreça de correu electrònic per rebre les comunicacions electròniques (.....@.....) i als efectes de licitar en el procediment d'adjudicació de ....., núm. Contracte ....., núm. Expedient .....

## DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT

Que l'esmentada persona física/jurídica:

- ☐ No es troba incursa en cap **prohibició de contractar** amb l'Administració de les establertes a l'art. 71 LCSP.
- ☐ Compleix les obligacions legals en matèria de prevenció de **riscos laborals**.
- ☐ Compleix les obligacions legals en matèria d'**igualtat efectiva de dones i homes**.

Està inscrita en el següent **registre electrònic**:

- ☐ en el Registre electrònic d'empreses licitadores de la Generalitat de Catalunya (RELI) i tota la documentació que hi figura manté la seva vigència i no ha estat modificada.
- ☐ en el *Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado* (ROLECE) i tota la documentació que hi figura manté la seva vigència i no ha estat modificada.
- ☐ en el Registre electrònic d'empreses licitadores de *indicar nom del registre i Comunitat Autònoma* ..... i tota la documentació que hi figura manté la seva vigència i no ha estat modificada.
- ☐ No està inscrita en cap dels anteriors registres electrònics.

Que l'empresa/entitat que representa, o les seves filials o interposades:

- ☐ No realitza/en operacions financeres en **paradisos fiscals** considerades delictives, -segons la llista de països elaborada per les Institucions Europees o avalada per aquestes o, en el seu defecte, per l'Estat espanyol-, o fora d'ells i que siguin considerades delictives, en els termes legalment establerts com ara delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda Pública.
- ☐ Té/tenen relacions legals amb **paradisos fiscals** i presenta la següent documentació descriptiva dels moviments financers i tota la informació relativa a aquestes actuacions:  
.....
- ☐ No realitza/en operacions que vulnerin el que estipula la Declaració Universal dels **Drets Humans**, adoptada i proclamada per la 183<sup>a</sup> Assemblea General de l'Organització de les Nacions Unides, així com tampoc cap disposició de dret internacional que vinculi l'Estat Espanyol, relativa als drets humans, la dignitat humana o als principis generals que els regeixen: Sistema Universal de Protecció i Garantia dels Drets Humans, Sistemes Regionals de Protecció i Garantia dels Drets Humans i Dret Internacional Humanitari.
- ☐ No intervé/venen en operacions amb tercers operadors els quals vulnerin el que estipula la Declaració Universal dels Drets Humans, adoptada i proclamada per la 183<sup>a</sup> Assemblea General de l'Organització de les Nacions Unides, així com tampoc cap disposició de dret internacional que vinculi l'Estat Espanyol, relativa als drets humans, la dignitat humana o als principis generals que els regeixen: Sistema Universal de Protecció i Garantia dels Drets Humans, Sistemes Regionals de Protecció i Garantia dels Drets Humans i Dret Internacional Humanitari.

*Obligatori si el contracte implica contacte habitual amb menors d'edat.*

- ☐ Les persones treballadores que executaran aquest contracte tenen la **certificació negativa del Registre central de delinqüents sexuals i de tracta d'éssers humans vigent**.

- ☐ En cas que resulti contractista, es compromet a presentar, abans dels 15 dies des de la data de formalització del contracte, la declaració responsable indicant que té en el seu poder l'esmentada certificació negativa vigent de cadascuna de les persones treballadores que executen aquest contracte i a aportar anualment aquesta declaració al llarg de tota la vigència del contracte.

*Opcional si declara **la confidencialitat** d'algun document, informació o aspecte de l'oferta.*

En relació amb la documentació aportada en el sobre/es ....., considera **confidencials** els següents documents, informacions i aspectes de l'oferta per raó de la seva vinculació a secrets tècnics o comercials:

- 1.- .....
- 2.- .....
- 3.- .....
- .....

Que l'esmentat caràcter confidencial es justifica en les següents raons:

- 1.- .....
- 2.- .....
- 3.- .....
- .....

*Obligatori si hi ha **tractament de dades personals**.*

- ☐ Ofereix les garanties necessàries per aplicar les mesures tècniques i organitzatives que calguin en el **tractament de dades de caràcter personal** de la manera següent: *(escollir una de les tres opcions).*
- ☐ mitjançant adhesió al codi de conducta .....
- ☐ segons certificació emesa per la entitat de certificació ..... segons l'Esquema de Certificació de Persones per a la categoria de "Delegat de Protecció de Dades".
- ☐ mitjançant aquesta declaració responsable,

En cas de resultar adjudicatària declararà, abans de la formalització del contracte, la ubicació dels servidors on es farà el tractament de les dades personals objecte del contracte i dels serveis associats als mateixos.

En cas de resultar adjudicatària, si té previst subcontractar els servidors o els serveis associats als mateixos, declararà el nom o el perfil empresarial de les subcontractistes a les quals s'encomanarà la realització d'aquestes prestacions, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, així com

la ubicació dels servidors on es farà el tractament de les dades personals objecte del contracte i dels serveis associats als mateixos.

*Obligatori si la licitadora és **empresa/entitat estrangera** i el contracte s'executa en territori espanyol.*

- ☐ Accepta **sotmetre's a la jurisdicció dels jutjats i tribunals espanyols** de qualsevol ordre, per a totes les incidències que de manera directa o indirecta puguin sorgir del contracte, amb renúncia, si s'escau, al fur jurisdiccional estranger que pugui correspondre a l'empresa/entitat licitadora.

*[Signatura electrònica]<sup>2</sup>*

---

<sup>2</sup> En cas d'Unió Temporal d'Empreses (UTE) cal presentar una declaració responsable per cadascuna de les empreses/entitats que en formaran part.



## ANNEX 11. LLISTAT SUBROGACIÓ

| Treballador a subrogar | Antiguitat | Categoria Professional | Codice Contracte | Salari brut anual | Hores semanals | Centre de Treball | Conveni Col·lectiu | Altres pactes | Cost empresa |
|------------------------|------------|------------------------|------------------|-------------------|----------------|-------------------|--------------------|---------------|--------------|
| TREBALLADOR 1          | 08/04/2024 | 2-A-I                  | 410              | 17.250,00         | 38,5           | BARCELONA         | Ibermática         |               | 22.856,25    |
| TREBALLADOR 2          | 06/06/2024 | NIVEL10                | 410              | 16.576,00         | 38,5           | BARCELONA         | Contact Center     |               | 21.963,20    |
| TREBALLADOR 3          | 30/07/2024 | NIVEL10                | 502              | 16.576,00         | 30             | BARCELONA         | Contact Center     |               | 21.963,20    |
| TREBALLADOR 4          | 30/07/2024 | NIVEL10                | 502              | 16.576,00         | 30             | BARCELONA         | Contact Center     |               | 21.963,20    |
| TREBALLADOR 5          | 30/07/2024 | NIVEL10                | 502              | 16.576,00         | 30             | BARCELONA         | Contact Center     |               | 21.963,20    |
| TREBALLADOR 6          | 30/07/2024 | NIVEL10                | 502              | 16.576,00         | 25             | BARCELONA         | Contact Center     |               | 21.963,20    |
| TREBALLADOR 7          | 28/08/2024 | NIVEL10                | 502              | 16.576,00         | 30             | BARCELONA         | Contact Center     |               | 21.963,20    |
| TREBALLADOR 8          | 06/02/2025 | NIVEL10                | 502              | 16.576,00         | 25             | BARCELONA         | Contact Center     |               | 21.963,20    |
| TREBALLADOR 9          | 13/02/2025 | NIVEL10                | 502              | 16.576,00         | 25             | BARCELONA         | Contact Center     |               | 21.963,20    |
| TREBALLADOR 10         | 20/03/2025 | NIVEL10                | 502              | 16.576,00         | 25             | BARCELONA         | Contact Center     |               | 21.963,20    |
| TREBALLADOR 11         | 24/03/2025 | NIVEL10                | 502              | 16.576,00         | 25             | BARCELONA         | Contact Center     |               | 21.963,20    |
| TREBALLADOR 12         | 24/03/2025 | NIVEL10                | 502              | 16.576,00         | 25             | BARCELONA         | Contact Center     |               | 21.963,20    |
| TREBALLADOR 13         | 24/03/2025 | NIVEL10                | 502              | 16.576,00         | 25             | BARCELONA         | Contact Center     |               | 21.963,20    |
| TREBALLADOR 14         | 24/03/2025 | NIVEL10                | 502              | 16.576,00         | 25             | BARCELONA         | Contact Center     |               | 21.963,20    |
| TREBALLADOR 15         | 20/03/2025 | NIVEL10                | 502              | 16.576,00         | 25             | BARCELONA         | Contact Center     |               | 21.963,20    |
| TREBALLADOR 16         | 20/03/2025 | NIVEL10                | 502              | 16.576,00         | 25             | BARCELONA         | Contact Center     |               | 21.963,20    |
| TREBALLADOR 17         | 18/02/2019 | 2-A-III                | 100              | 16.576,01         | 38,5           | BARCELONA         | Ibermática         |               | 21.891,94    |
| TREBALLADOR 18         | 19/02/2019 | 2-A-II                 | 100              | 17.250,08         | 38,5           | BARCELONA         | Ibermática         |               | 22.782,18    |
| TREBALLADOR 19         | 18/02/2019 | 2-A-II                 | 100              | 16.576,04         | 38,5           | BARCELONA         | Ibermática         |               | 21.891,98    |
| TREBALLADOR 20         | 20/07/2022 | 2-A-II                 | 100              | 17.703,96         | 38,5           | BARCELONA         | Ibermática         |               | 23.381,62    |
| TREBALLADOR 21         | 20/07/2022 | 2-A-II                 | 100              | 17.430,70         | 38,5           | BARCELONA         | Ibermática         |               | 23.020,73    |
| TREBALLADOR 22         | 27/08/2019 | 2-A-III                | 100              | 18.650,84         | 38,5           | BARCELONA         | Ibermática         |               | 24.632,16    |
| TREBALLADOR 23         | 14/07/2022 | 2-A-II                 | 100              | 18.090,56         | 38,5           | BARCELONA         | Ibermática         |               | 23.892,20    |
| TREBALLADOR 24         | 06/07/2022 | 2-A-I                  | 200              | 17.250,08         | 30             | BARCELONA         | Ibermática         |               | 22.782,18    |

|                |            |         |     |           |      |           |                |  |           |
|----------------|------------|---------|-----|-----------|------|-----------|----------------|--|-----------|
| TREBALLADOR 25 | 11/07/2022 | 2-A-I   | 100 | 16.633,17 | 38,5 | BARCELONA | Ibermática     |  | 21.967,43 |
| TREBALLADOR 26 | 14/07/2022 | 2-A-I   | 200 | 16.633,41 | 30   | BARCELONA | Ibermática     |  | 21.967,74 |
| TREBALLADOR 27 | 24/11/2022 | 2-A-I   | 200 | 17.288,94 | 35   | BARCELONA | Ibermática     |  | 22.833,50 |
| TREBALLADOR 28 | 17/01/2023 | 2-A-I   | 100 | 16.633,29 | 38,5 | BARCELONA | Ibermática     |  | 21.967,59 |
| TREBALLADOR 29 | 15/05/2023 | 2-A-II  | 100 | 16.815,56 | 38,5 | BARCELONA | Ibermática     |  | 22.208,31 |
| TREBALLADOR 30 | 29/09/2023 | 2-A-I   | 200 | 16.633,29 | 30   | BARCELONA | Ibermática     |  | 21.967,59 |
| TREBALLADOR 31 | 25/11/2021 | 2-A-I   | 200 | 16.576,00 | 30   | BARCELONA | Ibermática     |  | 21.891,92 |
| TREBALLADOR 32 | 08/04/2024 | NIVEL10 | 200 | 16.576,00 | 30   | BARCELONA | Contact Center |  | 21.891,92 |
| TREBALLADOR 33 | 22/05/2024 | NIVEL10 | 200 | 16.576,00 | 30   | BARCELONA | Contact Center |  | 21.891,92 |