

BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, SA.

PLIEGO DE CLÁUSULAS PARTICULARES

CONTRATACIÓN ARMONIZADA – PROCEDIMIENTO ABIERTO

CONTRATO RELATIVO AL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA DIVISIÓN DE SERVICIO AL
CLIENTE DE BSM Y CBSA.

N.º EXPEDIENTE: 2025AT0151AC

PLIEGO DE CLÁUSULAS PARTICULARES

CONTRATO DE SERVICIOS

TRAMITACIÓN: ordinaria

PROCEDIMIENTO: Abierto

REGULACIÓN: armonizada

ENTIDAD CONTRATANTE: Barcelona de Serveis Municipals, SA (BSM)

CÓDIGO CPV:

79511000-9 Servicios de operador telefónico.

795110000-2 Servicios de contestación de llamadas telefónicas.

79512000-6 Centro de llamadas.

CÓDIGO DE CONTRATO:

I. DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1. CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN

A. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO:

El objeto del contrato es la contratación de servicios de *contact center* para la división de Servicio al Cliente de BSM y CBSA.

Para poder ofrecer a los clientes de BSM y CBSA y ciudadanos de Barcelona un servicio de atención al cliente de la mejor calidad, la división de Servicio al Cliente Corporativo de BSM promueve el presente procedimiento para disponer de un servicio de *contact center* externo que provea un equipo de agentes adicionales para poder atender el volumen de atenciones telefónicas y escritas que el personal propio de BSM/CBSA no tiene la capacidad de tramitar.

A.1. INSUFICIENCIA DE MEDIOS:

La entidad no cuenta con los medios suficientes para poder dar cumplimiento al objeto del contrato.

Por ello, dado que la prestación objeto del contrato no se puede realizar con los medios propios de la entidad, resulta del todo necesario la contratación de los servicios de *contact center* para la división de Servicio al Cliente de BSM y CBSA.

A.2. LOTES: : NO

La división del objeto del contrato en lotes se encuentra regulada en el artículo 99.3 de la LCSP, en la que se dispone lo siguiente:

“3. Siempre que la naturaleza o el objeto del contrato lo permitan, deberá preverse la realización independiente de cada una de sus partes mediante su división en lotes, pudiéndose reservar lotes de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional cuarta.

No obstante lo anterior, el órgano de contratación podrá no dividir en lotes el objeto del contrato cuando existan motivos válidos, que deberán justificarse debidamente en el expediente, salvo en los casos de contratos de concesión de obras.

En este contrato concurren los elementos necesarios para justificar que este no se divida en lotes.

En particular:

- La división en lotes del objeto del contrato comportaría riesgo de restringir injustificadamente la competencia, dado que separar la atención telefónica de CBSA dificultaría la gestión del servicio, quedando con un volumen insuficiente para que el servicio sea rentable; con un servicio dado de forma conjunta, las curvas de atención telefónica se equilibran y complementan entre sí. Además, hacerlo separadamente imposibilitaría aprovechar la economía de escala de hacerlo conjunto de todo el grupo BSM.
- La realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultaría la correcta ejecución del mismo, haciéndola excesivamente difícil u onerosa desde un punto de vista técnico, dado que el objeto del contrato es único y mediante la no división en lotes se mejora la eficiencia de las actuaciones.

A.3. PODERES ADJUDICADORES Y ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

Los siguientes poderes adjudicadores han acordado la tramitación conjunta de la presente contratación en virtud del artículo 31.2 de la LCSP que permite que, cuando un contrato resulte de interés para varias entidades, se puedan realizar conjuntamente contrataciones específicas.

Esta contratación conjunta implica, tal y como han acordado los dos poderes adjudicadores, que BSM sea quien administre el procedimiento por cuenta propia y por cuenta de Cementiris de Barcelona, S. A., lo que comporta la tramitación por parte de BSM del procedimiento de licitación, incluida su adjudicación. El órgano de contratación de la presente licitación será la persona que ostente la representación de BSM, y, posteriormente (sin perjuicio de lo anterior), BSM y CBSA suscribirán el contrato con el adjudicatario, lo que comportará la responsabilidad del cumplimiento de sus obligaciones.

B. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO: 6.043.215,60 EUROS (IVA excluido)

El valor estimado del contrato se ha calculado de acuerdo con lo establecido en el artículo 101 de la LCSP. En concreto, se ha calculado teniendo en cuenta el valor real total de los contratos adjudicados durante el ejercicio precedente o durante los doce (12) meses previos, ajustados en función de los cambios de cantidad o valores previstos para los doce (12) meses posteriores al contrato inicial, previo estudio de precios de mercado (entendidos como los precios que otras entidades públicas o del sector público —de características similares a las entidades— tienen contratados actualmente). Este valor estimado tiene carácter orientativo y no vinculante.

CONCEPTO	IMPORTE (IVA EXCLUIDO)
Presupuesto base de licitación total	3.021.607,80 €
Posibles modificaciones	1.007.202,60 €
Posibles prórrogas (2)	2.014.405,20 €
TOTAL	6.043.215,60 €

CONCEPTO	ANY 1	ANY 2	ANY 3	PRÓRROGA AÑO 1	PRÓRROGA AÑO 2	TOTAL
Servicio relativo a llamadas atendidas por el proveedor	886.196,50 €	886.196,50 €	886.196,50 €	886.196,50 €	886.196,50 €	4.430.982,50 €
Servicio relativo a tareas de back office envío	49.006,70 €	49.006,70 €	49.006,70 €	49.006,70 €	49.006,70 €	245.033,50 €
Servicio relativo a tareas back office	1.999,40 €	1.999,40 €	1.999,40 €	1.999,40 €	1.999,40 €	9.997,00 €

Servicio relativo a las conversaciones tipo chat	10.000,00 €	10.000,00 €	10.000,00 €	10.000,00 €	10.000,00 €	50.000,00 €
Servicio relativo contactos útiles emisión llamadas	10.000,00 €	10.000,00 €	10.000,00 €	10.000,00 €	10.000,00 €	50.000,00 €
Bolsa evolutivos	50.000,00 €	50.000,00 €	50.000,00 €	50.000,00 €	50.000,00 €	250.000,00 €
Modificación	201.440,52 €	201.440,52 €	201.440,52 €	201.440,52 €	201.440,52 €	1.007.202,60 €
					TOTAL VEC	6.043.215,60 €

B.1. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN: 3.021.607,80 EUROS (IVA excluido)

Se entiende por *presupuesto base de licitación* el límite máximo de gasto que, en virtud del contrato, puede comprometer el órgano de contratación, incluido el impuesto del valor añadido, salvo que se disponga lo contrario.

Atendiendo a que el presupuesto de licitación ha de ser adecuado a los precios de mercado y a que deben tenerse en consideración los costes directos e indirectos y otros gastos eventuales para su determinación, se fija el siguiente presupuesto de licitación:

El presupuesto de licitación en todos sus conceptos incluye los materiales, mano de obra, desplazamientos y cualquier otro gasto o maquinaria necesaria para poder ejecutar el contrato.

CONCEPTO	IMPORTE (IVA EXCLUIDO)	IVA	IMPORTE TOTAL (IVA INCLUIDO)
Presupuesto base de licitación	3.021.607,80 €	634.537,64 €	3.656.145,44 €

El presupuesto base de licitación se configura como:

B.1.1. Bolsa de euros a disponer para el servicio relativo a llamadas atendidas por el proveedor.....IMPORTE MÁXIMO 2.658.589,50 € (ANTES IVA).

En este apartado se establece una partida destinada a la cobertura de todos los servicios relativos a las llamadas atendidas por el proveedor. En este sentido, el licitador deberá formular una oferta a la baja respecto de los precios unitarios máximos fijados por atención telefónica atendida y por tramos. Los precios unitarios máximos aplicables al presente concepto son los siguientes:

Numeració tram	Interval número trucades ateses del mes a facturar		Preu unitari màxim per atenció telefònica atesa 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. Bolsa de euros a disponer para el servicio relativo a tareas de *back office* envío.....IMPORTE MÁXIMO 147.020,10 € (ANTES IVA).

En este apartado se establece una partida económica vinculada a la cobertura de los servicios relativos a los envíos de *back office*. A tal efecto, el licitador deberá presentar una oferta a la baja sobre el importe máximo admisible del siguiente precio unitario:

€/unidad
0,95 €

B.3. Bolsa de euros a disponer para el servicio relativo a tareas de *back office*.....IMPORTE MÁXIMO 5.998,20 € (ANTES IVA).

En este apartado se establece una partida económica destinada a la cobertura de los servicios relativos a las tareas de *back office*. A tal efecto, el licitador deberá formular una oferta a la baja sobre los precios unitarios máximos previstos por atención telefónica atendida y por tramo. Los importes máximos aplicables al presente concepto son los siguientes:

Numeración tramo	Intervalo tiempo (segundos) para tareas de <i>back office</i>		Precio unitario máximo para <i>back office</i> ANTES 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 más	4,80 €

B.4. Bolsa de euros a disponer para el servicio relativo a las conversaciones tipo chat (ANS < 2 min).....IMPORTE MÁXIMO 30.000,00 € (ANTES IVA)

Se establece en este apartado *una partida alzada a disponer de la cual se pagarán todos aquellos servicios relativos a las conversaciones tipo chat (ANS < 2 min)*. En este sentido, el licitador realizará *una oferta a la baja de los precios unitarios máximos por atención telefónica atendida y tramo*.

Los precios unitarios máximos aplicables al presente concepto son los siguientes:

Numeración tramo	Intervalo respuesta tipo chat integrado en las apps del mes a facturar	Precio unitario máximo por respuesta tipo chat integrado en las apps (ANTES IVA)
1	1	10000
2	10001	20000
3	20001	>20001

B.5. Bolsa de euros a disponer para el servicio relativo contactos útiles en llamadas salientes y callback.....IMPORTE MÁXIMO 30.000,00 € (ANTES IVA)

Se establece en este apartado *una partida alzada a disponer de la cual se pagarán todos aquellos servicios relativos contactos útiles en llamadas salientes y callback*. En este sentido, el licitador realizará *una oferta a la baja de los precios unitarios máximos por atención telefónica atendida y tramo*.

Los precios unitarios máximos aplicables al presente concepto son los siguientes:

Numeración tramo	Intervalo de contactos útiles del mes que facturar		Precio unitario máximo por contacto útil ANTES IVA
1	1	500	3,00 €
2	501	1000	2,90 €
3	1001	3000	2,80 €
4	3001	5000 o más	2,70 €

B.6. Bolsa de euros a disponer para evolutivosIMPORTE MÁXIMO 150.000,00 € (ANTES IVA)

Con el objetivo de garantizar la capacidad de adaptación y evolución del servicio a lo largo del tiempo, se prevé una **bolsa económica con un importe máximo de 50.000 euros anuales destinada al desarrollo de nuevas funcionalidades y mejoras tecnológicas no contempladas en los requerimientos iniciales del contrato.**

Esta bolsa podrá ser utilizada para actuaciones como, entre otras:

- Incorporación de nuevos sistemas o módulos de gestión vinculados a la calidad, la formación o los procesos internos.
- Implantación de plataformas digitales de apoyo a la experiencia de cliente (CX).
- Adaptación a nuevos requerimientos tecnológicos o normativos que puedan aparecer durante la ejecución del contrato.
- Mejoras de integración con sistemas corporativos de BSM o herramientas de monitorización avanzada.

El uso de esta bolsa estará condicionado en todo caso a la presentación previa de un presupuesto detallado por parte del adjudicatario, indicando el número de horas y la descripción de la actuación prevista. Este presupuesto deberá ser evaluado y aceptado expresamente por BSM antes del inicio de cualquier desarrollo.

El precio/hora máximo establecido por BSM es de 57 euros/hora (sin IVA). El solicitante deberá indicar en su oferta el precio/hora propuesto, que no podrá superar este importe.

Precio	€/hora
máximo	
57	€/hora

IMPORTANTE: El precio final de las partidas alzadas señaladas previstas será el resultado de aplicar los precios unitarios ofertados por el adjudicatario a los trabajos efectivamente realizados.

El precio final de las partidas alzadas indicadas previstas no podrá superar en ningún caso el importe máximo del presupuesto previsto para este concepto.

La entidad contratante no está obligada a consumir la totalidad ni una parte del importe máximo establecido para la partida alzada, sin que por ello el adjudicatario tenga derecho a percibir ningún tipo de indemnización o compensación.

Por todo lo anterior, la entidad contratante no estará obligada a agotar la totalidad del presupuesto base de licitación.

El importe remanente de las partidas alzadas previstas que no se haya agotado durante el periodo de vigencia inicial del contrato podrá consumirse, en su caso, durante el periodo de prórroga del contrato.

B.2. FORMA DE PAGO

El adjudicatario emitirá una factura con fecha final de mes en concepto de los trabajos de contact center externo que haya realizado en ese periodo, previa validación por parte de BSM/CBSA.

BSM

En la factura se hará constar el número de pedido que BSM facilitará.

La factura podrá enviarse por correo electrónico, en formato PDF (un PDF por factura), a la dirección facturabsm@bsmsa.cat, indicando en el apartado “Asunto” la palabra **factura**. En este caso, el plazo de treinta (30) días se iniciará a partir de la entrada del documento PDF en nuestros sistemas informáticos (se considerará entrado cuando el correo de BSM reciba efectivamente el documento).

CBSA

Las facturas se enviarán en formato e-fac (factura electrónica) a través de AOC con el código DIR3 LA0009857, indicando el número de pedido que proporcionará CBSA.

CBSA pagará el importe de las facturas en un plazo máximo de 30 días naturales a contar desde la fecha de recepción en el buzón de AOC, mediante transferencia bancaria.

B.3. MODIFICACIONES DEL CONTRATO: se prevén las siguientes causas específicas de modificación del contrato:

Subjetivas:

- A. Sucesión total o parcial del contratista inicial derivada de una reestructuración empresarial, dando cumplimiento a los requisitos y condiciones establecidos en el artículo 98 de la LCSP y siempre que ello no implique otras modificaciones sustanciales del contrato, ni tenga por objeto eludir la aplicación de la directiva.
- B. Sustitución del contratista inicial como consecuencia de la cesión del contrato a un tercero, en los términos establecidos en el artículo 214 de la LCSP. En este supuesto, se requerirá la autorización previa y expresa del órgano de contratación para la cesión del contrato y que el cesionario tenga plena capacidad para contratar con el sector público, posea la solvencia exigible en el Pliego y no se encuentre en supuestos de incapacidad o prohibiciones de contratar con el sector público determinados por la legislación vigente. El cesionario del contrato quedará subrogado en todos los derechos y obligaciones que correspondían al cedente.

Objetivas:

El contrato de referencia podrá modificarse de acuerdo con las siguientes causas:

- Por la incorporación o decremento de nuevos servicios de similares características.
- Por la incorporación de más actuaciones a desarrollar.
- Por la necesidad de ajustes o adaptaciones derivados de cambios en la normativa que tenga impacto en el objeto del contrato.
- El presente contrato se podrá modificar durante la vigencia del contrato al alza o a la baja, por la necesidad de adaptación a las circunstancias sobrevenidas por la crisis sanitaria, según la normativa decretada.
- Para atender avances tecnológicos.
- Por la necesidad de ajustes o adaptaciones derivados de la evolución del negocio y/o del Grupo y sus necesidades, y/o por requerimientos del Ayuntamiento de Barcelona.

- Por la necesidad de nuevos servicios o funcionalidades.
- Integraciones con otras aplicaciones no previstas o no existentes.
- Para modificaciones de los niveles de servicio (ANS) y otras condiciones de ejecución.

La aplicación de la mencionada modificación se realizará aplicando a la nueva previsión de incremento de unidades los precios unitarios ofrecidos por el adjudicatario; el resultado de esta operación en ningún caso podrá superar el 20 % del presupuesto del contrato.

NOTA: las condiciones de acreditación de la solvencia serán las que se indiquen en la **cláusula 20** del presente pliego de cláusulas particulares.

C. DURACIÓN DEL CONTRATO: TRES (3) AÑO(S)

el plazo de duración del contrato está previsto que empiece a contar a partir del día siguiente al de la fecha de su última firma.

C.1. Plazo de entrega: El plazo máximo de implantación del servicio de atención de llamadas se establece en un máximo de 30 días, contado a partir del día siguiente de la fecha de firma del contrato, del pedido de BSM/CBSA, etc.

C.2. Prórrogas: Sí, llegada la fecha de finalización del contrato, se podrá prorrogar anualmente hasta un periodo máximo de DOS (2) AÑOS adicionales.

En caso de que sea acordada la prórroga por parte de Barcelona de Serveis Municipals, SA, será obligatoria para el contratista, conforme a lo establecido en el artículo 29 de la LCSP.

D. LUGAR DE EJECUCIÓN: Barcelona.

E. GARANTÍA PROVISIONAL: no procede.

F. GARANTÍA DEFINITIVA: 5 % del importe de adjudicación, IVA excluido (véase la **cláusula 16** del presente pliego).

G. PLAZO DE GARANTÍA: SEIS (6) MESES.

H. ADMISIBILIDAD DE VARIANTES Y MEJORAS: Véase el anexo 3, relativo a los “criterios de adjudicación”.

I. REVISIÓN DE PRECIOS: NO se establece revisión de precios.

J. CONDICIONES DE CAPACIDAD Y SOLVENCIA: las condiciones de acreditación de la solvencia serán las que se indiquen en la **cláusula 7** del presente pliego de cláusulas particulares.

Los licitadores deberán acreditar que cumplen con las siguientes condiciones mínimas de solvencia:

J.1. Solvencia económica y financiera: las empresas licitadoras tendrán que poder acreditar el cumplimiento de los siguientes requisitos de solvencia mediante la presentación de la siguiente documentación:

- i. Declaración sobre el volumen global de negocios, referido como máximo a los tres (3) últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades del empresario, en la medida en que se disponga de las referencias de este volumen de negocios. El licitador deberá acreditar que en el año de mayor ejecución de los últimos tres (3) años se ha alcanzado un valor anual de negocios de, como mínimo, **1.812.964,68 €.**
- ii. Para acreditarlo, el licitador presentará las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el registro mercantil correspondiente, si el empresario está inscrito en él, y, en caso contrario, las depositadas en el registro oficial en el que deba estar inscrito. En el caso de los empresarios o empresarias individuales, se acreditará mediante los libros de inventarios y cuentas anuales legalizados en el Registro Mercantil.

Si por razones justificadas una empresa no pudiera facilitar las referencias solicitadas, podrá acreditar su solvencia económica y financiera mediante cualquier otra documentación considerada como suficiente por la entidad contratante.

J.2. Solvencia técnica o profesional: las empresas licitadoras tendrán que poder acreditar el cumplimiento de los siguientes requisitos de solvencia mediante la presentación de la siguiente documentación:

- i. Una relación de los principales servicios de igual o similar naturaleza a los que son objeto del contrato realizados en los últimos tres (3) años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de estos.

Los empresarios deberán acreditar haber **ejecutado**, durante el año de mayor ejecución del periodo indicado, un importe mínimo (sin impuestos) de **705.041,82 €.**

- ii. Para acreditarlo habrá que presentar los certificados de buena ejecución expedidos por el cliente donde consten los siguientes datos: a) importe de los trabajos; b) objeto contractual; c) nombre del cliente, y d) año de ejecución.

Para determinar la correspondencia entre los contratos acreditados y los que son objeto de contratación, se tendrá en cuenta la coincidencia entre los tres primeros dígitos de su código CPV.

J.3. Adscripción de medios: las empresas licitadoras deberán aportar una declaración según el modelo que se acompaña como **anexo n.º 7**, en la que se comprometan, en caso de ser adjudicatarios, a la adscripción de los siguientes medios personales y materiales para la ejecución del contrato, a efectos del artículo 76.3 de la LCSP:

- **Un coordinador**

La persona que ejerza la coordinación del servicio deberá disponer, como mínimo, de un grado universitario (o titulación equivalente) en el ámbito de las ciencias sociales, comunicación, gestión empresarial, Administración pública o similares. Deberá acreditar una experiencia mínima de tres años en la coordinación de servicios de atención al público o en la gestión de equipos en entornos similares, preferentemente en el sector público o en servicios externalizados.

- **Tres supervisores**

El personal supervisor deberá disponer, como mínimo, de un ciclo formativo de grado superior (CFGSS) en el ámbito administrativo, comercial, de servicios o equivalente, así como de una experiencia mínima de dos años en la supervisión de equipos de trabajo en servicios de atención telefónica, presencial o multicanal.

- **Un quality**

El perfil de responsable de calidad deberá contar con un grado universitario (o titulación equivalente) preferentemente en estadística, sociología, psicología, comunicación o ámbitos afines y acreditar una experiencia mínima de dos años en funciones relacionadas con el control de calidad, el seguimiento de indicadores y el análisis de resultados en servicios de atención al público o en entornos de *contact center*. Se requerirá formación específica en sistemas de calidad, metodologías de evaluación y mejora continua de procesos.

Para acreditar tales extremos, se adjuntará:

- i. Copia de las titulaciones de las personas que se asignan a este proyecto, así como una relación de los proyectos en que han participado y funciones ejercidas en los últimos tres años.

IMPORTANTE:

- El compromiso de adscripción de medios a efectos del artículo 76 de la LCSP tendrá la condición de obligaciones esenciales del contrato a efectos de lo previsto en el artículo 211.1 f) de la LCSP con respecto a la resolución del contrato, de modo que el incumplimiento de cualquiera de ellas, apreciado por la entidad contratante, previa audiencia al adjudicatario, será causa de resolución del contrato.
- El equipo mínimo propuesto será el que se destine a la ejecución del contrato.

CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

De conformidad con el artículo 202 de la LCSP, es necesario el establecimiento en el pliego de cláusulas particulares de, al menos, una de las condiciones especiales de ejecución de entre las enumeradas a continuación:

1. En cumplimiento de la no utilización de lenguaje o imágenes sexistas en la ejecución del presente contrato, el licitador se obliga a entregar antes de la recepción de la prestación un informe valorativo de las medidas implantadas e incidencias detectadas y enmendadas que se hayan producido durante la ejecución del presente contrato.
2. En cumplimiento de la condición especial de ejecución de carácter medioambiental, el contratista se obliga a adoptar medidas encaminadas a fomentar el uso de energías renovables.
3. El pago del precio a las empresas subcontratadas.
4. Declaración conforme las empresas licitadoras no realizan operaciones financieras en paraísos fiscales.
5. Inclusión de personas con discapacidad en nuevas contrataciones
 - a. La empresa adjudicataria deberá garantizar que al menos el 3% de las nuevas incorporaciones al servicio estén ocupadas por personas con discapacidad reconocida (igual o superior al 33%).
 - b. Esta condición no afecta al personal subrogado.
6. Compromiso con la diversidad y la igualdad

- a. Las nuevas contrataciones deberán respetar los criterios de igualdad de oportunidades, evitando cualquier discriminación por razón de género, origen, edad o discapacidad.

- b. Se podrá requerir una declaración responsable y evidencias de políticas internas.

7. Certificaciones obligatorias:

- ISO 9001 – Gestión de la calidad

6. 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 i de la 27701 – Privacitat de la Informació.

K. SEGUROS:

El licitador, en caso de resultar adjudicatario, se obliga a contratar una póliza de responsabilidad civil que cubra, para todo el periodo de duración del contrato y el de su garantía, la responsabilidad de los daños y perjuicios causados a tercera personas y sus bienes como consecuencia de la ejecución de los trabajos que son objeto del contrato.

L. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS: las propuestas se presentarán de acuerdo con las siguientes indicaciones:

L.1. Formato y lugar de presentación: a través de un sobre en formato digital que deberá presentarse mediante la herramienta de sobre digital, accesible en la siguiente dirección web:

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

Los documentos y el resumen de la oferta quedarán debidamente cifrados.

En caso de error técnico que imposibilite el uso de la herramienta de sobre digital el último día de presentación de las propuestas, el órgano de contratación ampliará el plazo de presentación de propuestas el tiempo que se considere imprescindible y modificará el plazo de presentación de ofertas.

IMPORTANTE: se adjunta al presente pliego una guía de uso de la sede de contratación electrónica, donde se indican todos los pasos que deben seguirse para la presentación electrónica de las propuestas.

En ningún caso se aceptará la presentación de propuestas en papel o a través de otro medio que no sea el indicado en el presente pliego.

- **Fecha y hora límite:** de acuerdo con lo que consta en el anuncio de licitación publicado en el perfil de contratante.

M. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS:

Las propuestas se presentarán en:

- | | |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Tres (3) sobres: | La “documentación acreditativa de los requisitos previos” |
| | La propuesta “evaluable mediante la aplicación de criterios que dependen de un juicio de valor” |
| | La propuesta “evaluable mediante la aplicación de criterios cuantificables mediante fórmulas automáticas” |

El contenido de los sobres será el siguiente:

TRES SOBRES

M.1. CONTENIDO DEL SOBRE QUE CONTIENE LA DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DE LOS REQUISITOS PREVIOS

NOTA IMPORTANTE: Se presentará un (1) único archivo PDF con la documentación general.

Asimismo, será necesario que en el sobre se presente un (1) único archivo PDF firmado por el licitador indicando esta circunstancia en el título del mismo, siguiendo la siguiente estructura:

SRP_NOMBRE EMPRESA.DOCUMENTACION GRAL PDF (SRP, nombre empresa, documentación general) – un único PDF.

En caso de división de lotes, debe indicarse el número del lote al que corresponde el documento.

Contenido:

- El archivo contendrá la documentación relacionada en la cláusula 10.1 del presente pliego de cláusulas particulares y otras declaraciones: **ANEXO 1A, ANEXO 1B, ANEXO 1C, ANEXO 1D y ANEXO 10**
- En su caso, el anexo n.º 7, relativo al compromiso de adscripción de medios, debidamente cumplimentado y firmado.
- El DEUC correspondiente a la empresa licitadora.
- En su caso, el DEUC de todas las empresas que conformen la UTE, el DEUC de las empresas con las que integre solvencia y el DEUC de las empresas subcontratistas.

Apertura:

- **Lugar:** La apertura de los sobres se realizará a través de la plataforma electrónica de contratación pública PLYCA y, por lo tanto, a excepción de que exista petición de una parte, debidamente justificada, la apertura de los sobres no se realizará en acto público, dado que en la licitación se utilizan exclusivamente medios electrónicos (Resolución 1220/2019, de 28 de octubre del TACRC).
El sistema informático que soporta la plataforma PLYCA incluye un dispositivo que permite acreditar fehacientemente el momento de la apertura de los sobres y el secreto de la información que esté incluida en ellos.
- **Fecha:** la que se indique en el anuncio de licitación o la que se comunique a través del perfil de contratante.

M.2. CONTENIDO Y APERTURA DEL SOBRE QUE CONTIENE LA PROPUESTA EVALUABLE MEDIANTE LA APLICACIÓN DE CRITERIOS QUE DEPENDE **N****UN JUICIO DE VALOR**

NOTA IMPORTANTE: Se presentará un (1) único archivo PDE con la documentación evaluable mediante juicio de valor.

Asimismo, será necesario que en el sobre se presente un (1) único archivo PDF firmado por el licitador indicando esta circunstancia en el título del mismo, siguiendo la siguiente estructura:

SJV_NOMBRE EMPRESA.JUICIO VALOR.PDF (SJV, nombre empresa, juicio de valor) – un único PDF

En caso de división de lotes, debe indicarse el número del lote al que corresponde el documento.

Contenido:

- El archivo contendrá la propuesta valorable mediante juicio de valor. La propuesta presentada tendrá que ir acompañada de un índice con los enunciados coincidentes con los criterios de valoración mediante juicio de valor que se especifican en el **anexo 3** del presente pliego de condiciones particulares.
- El archivo contendrá la propuesta según indicaciones contenidas en el **anexo 2A** del presente pliego de condiciones particulares.

Apertura:

- **Lugar:** La apertura de los sobres se realizará a través de la plataforma electrónica de contratación pública PLYCA y, por lo tanto, a excepción de que exista petición de una parte, debidamente justificada, la apertura de los sobres no se realizará en acto público, dado que en la licitación se utilizan exclusivamente medios electrónicos (Resolución 1220/2019, de 28 de octubre del TACRC).
El sistema informático que soporta la plataforma PLYCA incluye un dispositivo que permite acreditar fehacientemente el momento de la apertura de los sobres y el secreto de la información que esté incluida en ellos.
- **Fecha:** la que se indique en el anuncio de licitación o la que se comunique a través del perfil de contratante.

M.3. CONTENIDO Y APERTURA DEL SOBRE QUE CONTIENE LA PROPUESTA EVALUABLE A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS AUTOMÁTICAS

NOTA IMPORTANTE: Se presentará un (1) único archivo PDE con la documentación evaluable mediante criterios automáticos.

Asimismo, será necesario que en el sobre se presente un (1) archivo indicando esta circunstancia en el título del mismo, siguiendo la siguiente estructura:

SFA _ NOM EMPRESA. OFERTA.PDF (SFA, nombre empresa, oferta anexo n.º 2) – un único PDF firmado por el licitador

En caso de división de lotes, debe indicarse el número del lote al que corresponde el documento.

Contenido:

- El archivo contendrá el modelo del **anexo n.º 2** del presente pliego debidamente cumplimentado y firmado y los documentos acreditativos que en el propio **anexo n.º 2** se requieran.

Apertura:

- **Lugar:** La apertura de los sobres se realizará a través de la plataforma electrónica de contratación pública PLYCA y, por lo tanto, a excepción de que exista petición de una parte, debidamente justificada, la apertura de los sobres no se realizará en acto público, dado que en la licitación se utilizan exclusivamente medios electrónicos (Resolución 1220/2019, de 28 de octubre del TACRC).
El sistema informático que soporta la plataforma PLYCA incluye un dispositivo que permite acreditar fehacientemente el momento de la apertura de los sobres y el secreto de la información que esté incluida en ellos.
- **Fecha:** se comunicará oportunamente a través del perfil de contratante.

N. CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS: Las propuestas se evaluarán de acuerdo con el **ANEXO 3** del presente Pliego de cláusulas particulares.

O. VISITA: No se prevén.

No obstante, los interesados podrán solicitarlo. Las solicitudes de visita deberán realizarse por escrito a la siguiente dirección de correo electrónico: llopezr@bsmsa.cat, pmartinez@bsmsa.cat, con CC: vmorales@bsmsa.cat, como máximo, DIEZ (10) días antes de la fecha límite fijada para la recepción de ofertas. En el asunto del mensaje deberá hacerse constar obligatoriamente el motivo: "solicitud de visita" y el código/número del expediente.

La correspondiente convocatoria de visita, así como las instrucciones a tener en cuenta para la asistencia, se publicarán en el perfil de contratante. Accesible en la siguiente dirección web:

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

La visita no se considerará, en ningún caso, obligatoria a los efectos de presentación de las propuestas.

P. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONSULTAS A DISPOSICIÓN DE LOS LICITADORES:

Las dudas, consultas y/o solicitudes de información deberán formularse del siguiente modo:

- P.1. Para dudas de carácter técnico y jurídico, relativas a las cláusulas del pliego de cláusulas particulares o del pliego técnico o de cualquier otra documentación integradora de la licitación

Las dudas, consultas y/o solicitudes de información se tendrán que realizar por escrito en el Perfil del contratante mediante la funcionalidad “Enviar pregunta” del espacio virtual de licitación accesible a través del siguiente enlace:

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

Se podrán enviar las dudas, consultas y/o solicitudes de información como muy tarde SEIS (6) días antes de la fecha límite fijada por la recepción de ofertas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 138.3 de la LCSP.

Las respuestas a las preguntas recibidas se publicarán en el perfil de contratante de la entidad integrado en la Plataforma de Servicios de Contratación Pública de la Generalitat de Catalunya y tendrán carácter vinculante.

En el caso de que la entidad, en el marco de la licitación, emita una nota de aclaración donde se especifique una modificación, consideración, anulación parcial o cualquier otra información adicional, esta tendrá prevalencia.

- P.2. Para las dudas sobre el estado del procedimiento (apertura de propuestas, valoración de las ofertas, etc.):

Se informa a los interesados de que la información relacionada con el estado de tramitación del presente procedimiento será publicada en el perfil de contratante, incluyendo, en su caso, las aclaraciones y enmiendas pertinentes. Se recomienda a los interesados consultar de forma periódica el perfil de contratante para estar informados del estado de situación del procedimiento de contratación.

- P.3. Para las dudas sobre la aplicación informática PLYCA, cómo descargar los sobres electrónicos e incidencias informáticas relativas al uso de la aplicación:

Los licitadores deberán ponerse en contacto con el servicio de asistencia de la aplicación PLYCA, accesible a través del siguiente enlace: <https://www.nexus-it.es/plyca/soporte-empresas/formulario-de-contacto-empresas/>.

Esta información no se comunicará por ningún otro medio, por lo que es responsabilidad de los licitadores suscribirse al tablón de anuncios del expediente, con lo que recibirán con carácter inmediato el aviso de la nueva información disponible.

(Esta suscripción debe efectuarse de manera concreta y específica para cada una de las licitaciones con respecto a las que se está interesado, y se accede a través del apartado actualmente llamado “¿Quieres que te informemos de las novedades?”).

Q. COMPONENTES DE LA MESA DE CONTRATACIÓN:

Conforman la mesa de contratación los siguientes miembros:

Presidente/a:	Mayra Nieto Magaldi , directora corporativa de Cliente y Marketing de Barcelona de Serveis Municipals, SA, o persona en quien delegue.
Vocal:	Redha Zetchi Fouchane , gerente de Atención al Cliente de Barcelona de Serveis Municipals, SA, o persona en quien delegue.
Vocal:	David Gonzalez Inglés , jefe de área Servicio al Cliente de Barcelona de Serveis Municipals, SA, o persona en quien delegue.
Vocal:	Arturo Villegas Martín , técnico Soporte Proyectos Digitalización Servicio al Cliente, o persona en quien delegue.
Vocal:	Joan Canals Daurella , jefe Unidad de Administración Económica de Contratación de Barcelona de Serveis Municipals, SA, o persona en quien delegue.
Secretaria:	Pilar Martínez Cabrerizo , jefa área Servicios Jurídicos a la Contratación de Barcelona de Serveis Municipals, SA, o persona en quien delegue.

R. SUBCONTRATACIÓN: Se permite Las condiciones de subcontratación serán las indicadas en la cláusula 23 del presente pliego de cláusulas particulares.

S. CESIÓN DEL CONTRATO: No.

T. NORMAS RESPECTO AL PERSONAL ASIGNADO A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Corresponde exclusivamente a la empresa adjudicataria la selección de personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia en su caso exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la facultad de verificación por parte del responsable del contrato del cumplimiento de dichos requisitos.

La empresa adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, con el objetivo de no alterar el buen funcionamiento del servicio e informando en todo momento a la entidad contratante.

La empresa adjudicataria asume la obligación de ejercer de forma real, efectiva y continua sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente al empresario. En particular, asumirá la negociación y el pago de salarios; la concesión de permisos, licencias y vacaciones; las sustituciones de los trabajadores en caso de baja o ausencia; las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, en su caso; las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, y el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre trabajador y empresario.

La empresa adjudicataria velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollem su actividad sin extralimitarse en las funciones desarrolladas a tal efecto respecto a la actividad delimitada en los pliegos como objeto contractual.

La empresa adjudicataria estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones, salvo en aquellos casos en los que, por el tipo de prestación, deba prestar los servicios en las dependencias del órgano de contratación. En tal caso, el personal de la empresa adjudicataria ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupe el personal propio del poder adjudicador. Corresponde también a la empresa adjudicataria velar por el cumplimiento de dicha obligación. En la documentación de la licitación constará de forma motivada la necesidad de prestar el servicio en las dependencias del órgano de contratación.

La empresa adjudicataria deberá designar como mínimo a un coordinador/a o responsable, integrado/a en su propia plantilla, que tenga entre sus obligaciones como mínimo las siguientes:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa adjudicataria, canalizando la comunicación entre la empresa adjudicataria y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, por un lado, y, por otro, en todas aquellas cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartir a los trabajadores mencionados las órdenes o instrucciones de trabajo que resulten necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- c) Supervisar el correcto desarrollo por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

- d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo coordinarse a tal efecto con el responsable del contrato y de forma adecuada, para no alterar el funcionamiento del servicio.
- e) Informar al responsable del contrato de las vacaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

El objeto del contrato establece la subrogación contractual del personal necesario para la prestación del servicio como condición especial de ejecución del contrato. Así, será de aplicación lo siguiente:

En consecuencia, el adjudicatario queda obligado a subrogarse en los contratos de los trabajadores/as que se relacionan en el documento anexo 11 al presente pliego de cláusulas, disponible en el perfil de contratante de la entidad (con el detalle de la retribución, antigüedad, jornada y horario, tipo de contrato y categoría profesional), actualmente al servicio de las empresas que prestan el servicio objeto de esta licitación, en las condiciones que establece el artículo 44 del Estatuto de Trabajadores y el Convenio colectivo estatal vigente de vigilancia.

Finalizado el contrato objeto de este pliego y en caso de que el servicio de restauración tuviera que continuar, prestado por otra empresa, la empresa que entonces prestara el servicio tendrá que facilitar a la empresa adjudicataria del nuevo contrato la siguiente información relativa a cada uno de los trabajadores con respecto a los que se tenga que subrogar como empleadora: tipo de contrato (código INEM), categoría profesional, horario de trabajo y días de servicio a la semana, salario anual, antigüedad, derechos económicos adquiridos y, en su caso, si el trabajador está de baja, desde qué fecha lo está.

En caso de que la información no fuera facilitada correctamente, la empresa obligada a facilitarla será responsable de los daños y perjuicios que eso pudiera ocasionar a la empresa adjudicataria del nuevo contrato. En caso de que el órgano de contratación constatara fehacientemente que se ha facilitado una información incorrecta, podrá retener la garantía definitiva constituida para la contratación del contrato objeto de este pliego hasta que la anterior empresa adjudicataria haya procedido a la reparación de los referidos daños y perjuicios.

Todo el personal que ejecute las prestaciones dependerá únicamente de la empresa contratista adjudicataria a todos los efectos, sin que entre aquel y Barcelona de Serveis Municipals exista ningún vínculo de dependencia funcional ni laboral. A tal efecto, antes del inicio de la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria estará obligada a especificar qué personas concretas ejecutarán las prestaciones y a acreditar su afiliación y situación de alta en la Seguridad Social, así como a presentar la correspondiente acreditación profesional. Durante la vigencia del contrato, cualquier sustitución o modificación de aquellas personas deberá comunicarse previamente a la ENTIDAD CONTRATANTE y acreditar que su situación laboral se ajusta a derecho.

La empresa contratista asume la obligación de ejercer, de manera real, efectiva y continua sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y el pago de salarios; la concesión de

permisos, licencias y vacaciones; las sustituciones de trabajadores en casos de baja o ausencia; las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, en su caso; las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, y el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

U. TRAMITACIÓN: abierta, ordinaria, de acuerdo con lo establecido en el artículo 156 y siguientes de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP). El procedimiento abierto se adaptará a lo establecido en la LCSP, con las particularidades estipuladas en su artículo 316 y siguientes para los poderes adjudicadores no Administración pública.

V. PUBLICIDAD:

Diario Oficial de la Unión Europea, en los casos en que el contrato se encuentre sujeto a regulación armonizada.

El perfil de contratante de la entidad está integrado en la plataforma de servicios de contratación pública de la Generalitat de Catalunya en la página web

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

V.1. GASTOS DE PUBLICIDAD: no aplicable.

W. RÉGIMEN DE RECURSOS: el régimen será el previsto en la **cláusula 32** del presente pliego.

X. OTRAS INFORMACIONES: el contrato que resulte de este procedimiento se firmará digitalmente. A tal efecto, el adjudicatario deberá disponer de un certificado de firma electrónica que acredite su identidad (en los formatos aceptados por la entidad contratante) para poder firmar digitalmente el contrato. Este certificado deberá tener un nivel de seguridad 4.

CLÁUSULA 2. OBJETO Y RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO

2.1. El objeto del presente pliego de cláusulas particulares (en adelante, el pliego) es el establecimiento de las condiciones que regirán la adjudicación por parte de la entidad contratante del contrato de servicios cuyo objeto se encuentra descrito en el **apartado A** de la **cláusula 1** del presente pliego. Dichas condiciones se definen en el presente pliego y en sus anexos y fomentan las medidas de contratación contempladas en el Decreto de Alcaldía S1/D/2017-1271, de 24 de abril, de contratación pública sostenible, publicado en el *Boletín Oficial del Ayuntamiento de Barcelona (Gaceta Municipal)* con fecha 28 de abril de 2017 (en adelante, el “contrato”).

Este decreto de Alcaldía puede consultarse en el siguiente enlace:
<https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/handle/11703/101966>.

La indicación sobre la división en lotes del contrato consta en el **apartado A1 de la cláusula 1** del presente pliego. Asimismo, la descripción y el contenido de cada lote están definidos en la documentación técnica que se adjunta al presente pliego.

2.2. De conformidad con el citado Decreto de Alcaldía de 24 de abril de 2017, en el objeto del contrato se incorporan las siguientes medidas de contratación pública sostenible:

- Declaración relativa a la inexistencia de relación económica o financiera ilegal con un país considerado paraíso fiscal.
- Subcontratación y pago a subcontratistas o proveedores.
- Contratación de trabajadores con dificultades particulares de inserción en el mercado laboral / subcontratación de centros especiales de trabajo y a través de empresas de inserción, en su caso, de acuerdo con lo previsto en la **cláusula 1** del presente pliego.
- Mejoras en los salarios, en relación con el convenio laboral de referencia, si procede, de acuerdo con lo previsto en la **cláusula 1** del presente pliego.
- Mejoras sobre personal propio que se adscribirá a la obra de forma directa, si procede, de acuerdo con lo previsto en la **cláusula 1** del presente pliego.

2.3. La entidad contratante está sujeta a las disposiciones de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), por la que se trasladan al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, relativas a la contratación armonizada que, como poder adjudicador que no tiene carácter de Administración pública, le son aplicables, así como a lo previsto en el presente pliego y en el clausulado del contrato que se formalice.

En relación con las eventuales modificaciones contractuales que puedan producirse, será de aplicación el régimen previsto en la subsección 4.^a de la sección 3.^a del capítulo I del título I de la LCSP.

También le es de aplicación el Decreto de Alcaldía de 24 de abril mencionado anteriormente, así como el Decreto de Alcaldía de 19 de mayo de 2016, por el que se reconoce como cláusula esencial del contrato que los licitadores, contratistas o subcontratistas o empresas filiales o empresas interpuestas no tengan relación económica ni financiera ilegal con un país considerado paraíso fiscal. En consecuencia, los licitadores, contratistas o subcontratistas o empresas filiales o interpuestas del presente contrato público no pueden realizar operaciones financieras que sean consideradas delictivas en los términos legalmente establecidos ni en paraísos fiscales —según la lista de países elaborada por las instituciones europeas o

avalada por estas o, en su defecto, por el Estado español— ni fuera de ellos, como delitos de blanqueo de capitales, fraude fiscal o contra la Hacienda pública.

2.4. El contrato tiene la consideración de contrato privado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 de la LCSP, y queda sujeto, en cuanto a sus efectos y extinción, al derecho privado, rigiéndose por este pliego, por el contrato y por la documentación anexada y, en todo lo no previsto, por la legislación civil y mercantil aplicable.

A la preparación y adjudicación del presente contrato le resulta de aplicación lo previsto en el título I del libro tercero de la LCSP.

2.5. Para resolver cualquier discrepancia que pudiera surgir de la preparación, adjudicación y modificaciones contractuales, cuando estas últimas se fundamenten en el incumplimiento de lo establecido en los artículos 204 y 205 de la LCSP, cuando se entienda que dicha modificación debería haber sido objeto de una nueva adjudicación, las partes se someterán al orden jurisdiccional contencioso-administrativo.

Para resolver cualquier discrepancia que pudiera surgir en relación con los efectos y extinción del presente contrato, las partes se someterán al orden jurisdiccional civil.

2.6. El presente pliego de cláusulas particulares, sus anexos y el Pliego de prescripciones técnicas particulares revestirán carácter contractual. El contrato se ajustará al contenido del presente pliego, cuyas cláusulas se considerarán parte integrante del respectivo contrato.

2.7. La presentación de proposiciones implica la aceptación incondicional por parte de los licitadores del contenido del presente pliego y de la totalidad de la documentación que conforma esta licitación, sin ninguna excepción o reserva.

2.8. La interpretación del contrato y de las discrepancias sobre su aplicación se realizará teniendo en cuenta, en primer lugar, el Pliego de cláusulas particulares y las prescripciones técnicas, que prevalecerán sobre cualquier otra norma.

El desconocimiento del contrato en cualquiera de sus términos y del resto de los documentos contractuales de toda índole que puedan tener aplicación en la ejecución de lo pactado no eximirá al adjudicatario de la obligación de cumplirlos.

2.9. En el supuesto de que el presente pliego sea traducido a otras lenguas, en caso de discrepancia prevalecerá la versión en lengua catalana.

CLÁUSULA 3. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO, PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y PRECIO DEL CONTRATO

3.1. El valor estimado del contrato a efectos de determinar el procedimiento de adjudicación, la publicidad y la competencia del órgano de contratación es el que figura en el **apartado B** de la **cláusula 1** del presente pliego, y no incluye el impuesto sobre el valor añadido (IVA).

Este valor estimado se ha calculado conforme a lo que establece el artículo 101 de la LCSP, y es la suma del presupuesto base de licitación, sin IVA, así como sus eventuales modificaciones y, en su caso, prórrogas u otras opciones, en los términos establecidos en el presente pliego.

3.2. El presupuesto base de licitación del contrato es el que consta expresado en el **apartado B1** de la **cláusula 1** del presente pliego.

El desglose del presupuesto base de licitación se indica en el **anexo n.º 6** del presente pliego.

Este presupuesto base incluye, conforme a lo establecido en el artículo 100 y concordantes de la LCSP, todos los factores de valoración y los gastos que, según los documentos contractuales y la legislación vigente, corren por cuenta del adjudicatario, así como los tributos de cualquier tipo, incluido el IVA.

Quedarán excluidas las ofertas que presenten un importe superior al presupuesto base de licitación o a los precios unitarios en que este se desglose.

En caso de precios unitarios, la entidad contratante no estará obligada a agotar la totalidad del presupuesto base de licitación, sino que únicamente se le facturarán las prestaciones efectivamente ejecutadas basándose en los precios unitarios ofertados.

3.3. El precio del contrato será aquel al que ascienda la adjudicación, más el IVA correspondiente, que deberá figurar en una partida independiente.

En el precio del contrato se considerarán incluidos el resto de los tributos, tasas y cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como todos los gastos que el adjudicatario deba asumir conforme a lo previsto en el contrato tipo adjunto y en el Pliego de cláusulas administrativas particulares y la documentación anexa.

El importe de adjudicación en ningún caso superará el presupuesto de licitación. **En el supuesto de que el licitador exceda este importe o importes, se le excluirá del procedimiento.**

3.4. El precio del contrato **NO** será objeto de revisión.

3.5. Se hace constar que se dispone de crédito suficiente para atender las obligaciones económicas que se derivan, por parte de la entidad contratante, del cumplimiento del contrato al que se refiere el presente pliego, hasta su conclusión.

CLÁUSULA 4. DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo de duración del contrato es el establecido en el **apartado C de la cláusula** del presente pliego o, cuando así corresponda, el que haya propuesto el adjudicatario, si fuese menor y este hubiese sido evaluado positivamente. El plazo total y los plazos parciales son los que se fijan, si procede. Todos estos plazos empiezan a contar desde el día en que se estipule en la mencionada cláusula o, en su defecto, en el contrato.

El contrato se podrá prorrogar si así se ha previsto en el **apartado C2 de la cláusula** del presente pliego. En este caso, la prórroga la acordará el órgano de contratación y será obligatoria para la empresa contratista, siempre que se haga mediante un preaviso de, al menos, DOS (2) MESES de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato, de acuerdo con lo previsto en el artículo 29 de la LCSP.

La prórroga no se producirá, en ningún caso, por acuerdo tácito de las partes.

CLÁUSULA 5. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN, PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO Y DOCUMENTACIÓN QUE SE FACILITARÁ A LOS LICITADORES

5.1. La contratación de los servicios de referencia se adjudicará a través del procedimiento abierto regulado en los artículos 156 a 158 de la LCSP.

Se adjudicará el contrato a la oferta que presente una mejor relación calidad-precio en su conjunto, de acuerdo con los criterios de adjudicación que figuran en el **anexo n.º 3** del presente pliego.

5.2. Necesidad e idoneidad del contrato:

Las necesidades que la entidad contratante pretende satisfacer mediante este contrato son las que constan en la memoria justificativa y de insuficiencia de medios.

DOCUMENTACIÓN QUE SE FACILITARÁ A LOS LICITADORES: Desde el día de la publicación del anuncio de licitación, los interesados podrán obtener la documentación que rige la presente licitación (Pliego de contratación) a través del perfil de contratante.

El perfil de contratante está integrado en la Plataforma de Servicios de Contratación Pública de la Generalitat de Catalunya, en la página web establecida en el **apartado V de la cláusula 1** del presente pliego.

La documentación que conforma el Pliego de contratación incluye los siguientes documentos:

- Anuncio de licitación.
- Pliego de cláusulas particulares y anexos.

- Pliego de prescripciones técnicas.
- Contrato tipo.
- Archivo DEUC, en su caso.
- Cualquier otra documentación que pueda ser necesaria para la confección de la oferta.

Toda esta documentación tendrá carácter contractual. Asimismo, se informa de que, en el contrato tipo que se adjunta como anexo al presente pliego, se regulan las obligaciones del contratista, tales como, con carácter enunciativo y no limitativo, forma de pago, condiciones de ejecución, subcontratación, pago a subcontratistas y proveedores, penalizaciones, resolución del contrato, etcétera, y que, por lo tanto, deberán ser tenidas en consideración por los licitadores.

De conformidad con el artículo 138.3 de la LCSP, el órgano de contratación proporcionará a todos los interesados, seis (6) días antes de la finalización del plazo para presentar la oferta, la información adicional relativa a los pliegos y demás documentación complementaria que estos soliciten, siempre y cuando se haya solicitado al menos seis (6) días antes del transcurso del plazo de presentación de ofertas.

5.3. Responsable del contrato:

Se designará a un responsable del contrato por parte de la entidad contratante, cuya identidad se comunicará a la adjudicataria una vez adjudicado el contrato, y a quien corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias para asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de las facultades que se le atribuyan.

5.4. Órgano de contratación:

el órgano de contratación del presente contrato será el que corresponda en razón de la cuantía, según convenga en virtud del valor estimado del contrato.

CLÁUSULA 6. PUBLICIDAD DE LA LICITACIÓN

6.1. En el caso de que el presente contrato se encuentre sujeto a la regulación armonizada, la presente licitación se publicará mediante anuncio en el *Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE)*, así como en el perfil de contratante de la entidad, integrado en la plataforma de servicios de contratación pública de la Generalitat de Catalunya.

En el anuncio que se publique en el perfil de contratante de la entidad se hará constar la fecha de envío del anuncio en el *DOUE*. La publicación en el *DOUE* precederá a cualquier otra publicación; no obstante, podrá publicarse el anuncio de licitación en el perfil de contratante si el órgano de contratación no ha recibido

ninguna notificación de su publicación a las 48 horas de la confirmación de la recepción del anuncio enviado.

6.2. En el caso de que el presente contrato no se encuentre sujeto a regulación armonizada, la presente licitación se publicará en la Plataforma de Servicios de Contratación Pública de la Generalitat de Catalunya.

II. PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN

CLÁUSULA 7. APTITUD PARA CONTRATAR Y ACREDITACIÓN DE LA SOLVENCIA REQUERIDA

7.1. Están capacitadas para contratar con la entidad contratante las personas físicas o jurídicas, con condición de empresario, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad para obrar de acuerdo con lo que establece el artículo 65 de la LCSP y que no incurran en ninguno de los supuestos de incapacidad o prohibiciones de contratar que se recogen en el artículo 71 de dicha ley y, además, acrediten la suficiente solvencia económica, financiera y técnica o profesional establecida en el presente pliego. Asimismo, su actividad debe tener relación con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos estatutos o reglas fundacionales, y deben disponer de una organización con elementos suficientes para la debida ejecución del contrato. Igualmente deberán contar con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o la prestación que constituya el objeto del contrato.

Los requisitos de capacidad, solvencia y ausencia de prohibiciones de contratar deben cumplirse en el momento de la presentación de la oferta y deben mantenerse hasta el momento de la adjudicación y formalización del contrato.

Medida social: en aplicación del Decreto de Alcaldía de 19 de mayo de 2016, los licitadores, contratistas o subcontratistas o empresas filiales o empresas interpuestas de este contrato no pueden realizar operaciones financieras en paraísos fiscales —según la lista de países elaborada por las instituciones europeas o avalada por estas o, en su defecto, por el Estado español— ni fuera de ellos que sean consideradas delictivas en los términos legalmente establecidos, como delitos de blanqueo de capitales o fraude fiscal o contra la Hacienda pública.

Las personas físicas o jurídicas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea tendrán que cumplir, además, con los requisitos del artículo 68 de la LCSP.

La entidad contratante puede realizar contratos con uniones de empresarios o agrupaciones que se constituyan temporalmente a tal efecto. Esta participación se instrumentalizará, en la fase de licitación, mediante la aportación de un documento privado en el que se manifieste la voluntad de concurrencia conjunta, indicando los nombres y circunstancias de los que la constituyen, la participación de cada uno de ellos, designando un representante o apoderado único con poderes suficientes para ejercitar los

derechos y cumplir con las obligaciones que del contrato se deriven hasta la extinción de este, sin perjuicio de la existencia de poderes mancomunados en otros aspectos, y asumiendo el compromiso de constituirse formalmente en el caso de resultar adjudicatarios. Las uniones o agrupaciones de empresas deben acreditar su capacidad y la solvencia o clasificación exigida en este pliego conforme a las prescripciones legales y reglamentarias vigentes. Estos empresarios quedarán obligados solidariamente ante la entidad contratante.

No será necesaria la formalización de la UTE en escritura pública hasta que se haya efectuado la adjudicación a su favor.

7.2. De conformidad con el artículo 75 de la LCSP, se podrá acreditar la solvencia basándose en la solvencia y medios de otras entidades, con independencia de la naturaleza jurídica de los vínculos que tenga con ellas, siempre que demuestre que durante toda la ejecución del contrato dispondrá efectivamente de esta solvencia y medios y que la entidad a la que se recurra no se halla incursa en una prohibición de contratar.

Sin embargo, con respecto a los títulos de estudios y profesionales o a la experiencia profesional, solo se podrá recurrir a las capacidades de otras entidades si estas ejecutan la parte del objeto del contrato para la que se requieran dichas capacidades. Estos terceros deberán acreditar la capacidad, aptitud y solvencia que se les requieren en el presente pliego.

Cuando una empresa recurra a las capacidades de otras entidades, deberá demostrar que dispondrá de los recursos necesarios mediante la presentación a este efecto del compromiso por escrito de dichas entidades. Este compromiso será presentado por el licitador que presente la mejor oferta, previo requerimiento cumplimentado de conformidad con lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 150 de la LCSP, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 3 del artículo 140 de la LCSP.

En caso de que la empresa licitadora recurra a capacidades de otras empresas para acreditar la solvencia económica o técnica, de conformidad con lo que prevé el artículo 75.2 de la LCSP, o tenga la intención de subcontratar, debe indicar dicha circunstancia en el Documento Europeo Único de Contratación (DEUC) mencionado más adelante y presentar otro DEUC por cada una de las empresas a cuya capacidad recurra o que tenga intención de subcontratar, debidamente firmado.

En el supuesto de que se recurra a la solvencia económica y financiera de otras entidades, será necesario que el licitador y las entidades a las que se recurra sean solidariamente responsables de la ejecución del contrato y que acrediten individualmente la solvencia que aportan.

Medida social. Información de la subcontratación en la licitación:

La empresa licitadora debe informar de la parte del contrato que estima subcontratar, señalando su importe y el nombre o perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia técnica de los subcontratistas a los que pretenda encargar su realización. Si la empresa licitadora tiene decidido con qué empresas piensa ejecutar partes específicas del objeto contractual, debe identificarlas indicando el nombre o denominación social de las empresas, el NIF y la parte del objeto que realizará cada empresa subcontratada.

Esta obligación es complementaria a la gestión del Libro de Subcontratación previsto en el artículo 8 de la Ley 32/2006, de 18 de octubre, que regula la subcontratación en el sector de la construcción.

En la fase de ejecución del contrato, si la empresa contratista pretende modificar las empresas subcontratadas, el órgano de contratación debe autorizar la modificación de las empresas subcontratistas identificadas en la licitación. Esta autorización no se otorgará si no se cumplen las mismas condiciones de solvencia ofertadas en la fase de licitación.

7.3. A pesar de lo indicado en los párrafos anteriores, no pueden concurrir a la presente licitación los licitadores que, de forma directa o mediante empresas vinculadas a ellos, hubiesen participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o los documentos preparatorios del contrato, si esta participación pudiera falsear la competencia o provocar restricciones a la libre concurrencia o suponer un tratamiento de privilegio en relación con el resto de las empresas licitadoras. En todo caso, se observarán las reglas previstas en el artículo 70 de la LCSP.

En el supuesto de que una empresa licitadora o una empresa vinculada a esta haya participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o de documentos preparatorios del contrato, lo tendrá que indicar de forma expresa especificando cuál ha sido su participación, aportando la correspondiente declaración responsable dentro del sobre n.º 1.

7.4. En relación con las personas jurídicas, solo podrán ser objeto de adjudicación de contratos las prestaciones que estén comprendidas en las finalidades, objeto o ámbito de actividad que, de acuerdo con sus estatutos o reglas fundacionales, les sean propias.

7.5. Los licitadores que cuenten como trabajadores/as fijos con cincuenta o más personas deben tener empleados a un número de trabajadores/as con discapacidad no inferior al 2 % del total de la plantilla, o dar cumplimiento a las medidas alternativas establecidas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, o norma que lo sustituya.

7.6. Condiciones mínimas de solvencia y acreditación de esta

Las empresas licitadoras deben cumplir con los criterios de solvencia establecidos en el **apartado J** de la **cláusula 1** del presente pliego de cláusulas particulares. No obstante, únicamente deberán acreditar

documentalmente el cumplimiento de estos requisitos la empresa o empresas propuestas como adjudicatarias. Sin perjuicio de ello, la entidad contratante podrá solicitar a los licitadores, en cualquier momento anterior a la propuesta de adjudicación, la acreditación del cumplimiento de estos extremos.

7.7. Las empresas extranjeras no comunitarias deberán cumplir, además, con los requisitos establecidos en el artículo 68 de la LCSP.

7.8. La entidad contratante podrá contratar con uniones de empresarios que se constituyan temporalmente a tal efecto. Esta participación se instrumentalizará, en la fase de licitación, mediante la aportación de un documento privado en el que se manifieste la voluntad de concurrencia conjunta, indicando los nombres y circunstancias de los que la constituyen, la participación de cada uno de ellos, designando a un representante o apoderado único con poderes suficientes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del contrato se deriven hasta la extinción de este, sin perjuicio de la existencia de poderes mancomunados en otros aspectos, y asumiendo el compromiso de constituirse formalmente en caso de resultar adjudicatarios del contrato. No será necesaria la formalización en escritura pública hasta que se haya efectuado la adjudicación a su favor.

Estos empresarios quedarán obligados solidariamente ante la entidad contratante.

No será necesaria la formalización de la UTE en escritura pública hasta que se haya adjudicado el contrato a su favor.

7.9. El órgano de contratación adoptará las medidas adecuadas para garantizar que la participación en la licitación de las empresas que hubieran participado previamente en la elaboración de las especificaciones técnicas o en los documentos preparatorios del contrato, o hubieran asesorado al órgano de contratación durante la preparación del procedimiento de contratación, no se vea afectada por el falseamiento de la competencia por parte de las primeras. En todo caso, se observarán las reglas previstas en el artículo 70 de la LCSP.

En el supuesto de que una empresa licitadora o una empresa vinculada a esta haya participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o de documentos preparatorios del contrato, lo indicará de forma expresa especificando cuál ha sido su participación, aportando la correspondiente declaración responsable dentro del sobre que contiene la “documentación acreditativa de los requisitos previos”.

7.10. Las personas jurídicas solo podrán resultar adjudicatarias de contratos cuyas prestaciones estén comprendidas en las finalidades, objeto o ámbito de actividad que, de acuerdo con sus estatutos o reglas fundacionales, les sean propias.

7.11. Los licitadores que cuenten como trabajadores/as fijos/as con cincuenta o más trabajadores/as deben tener ocupados a un número de trabajadores/as con discapacidad no inferior al 2 % del total de la

plantilla, o dar cumplimiento a las medidas alternativas establecidas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, o norma que lo sustituya.

CLÁUSULA 8. PROPOSICIONES DE LOS LICITADORES NORMAS GENERALES

8.1. Las proposiciones se referirán al conjunto de los servicios objeto del presente contrato y no se admitirán ofertas parciales.

Las proposiciones se presentarán dentro del plazo máximo previsto en el **apartado L de la cláusula 1** del presente pliego y en el anuncio de licitación. Las proposiciones presentadas fuera del plazo establecido no serán admitidas bajo ningún concepto ni en ninguna circunstancia.

Todos los licitadores deberán indicar, en el momento de presentar sus propuestas, domicilio, teléfono, fax, correo electrónico y persona de contacto para las comunicaciones y relaciones que, en general, se deriven del presente procedimiento o que de cualquier modo puedan afectar al licitador.

8.2. Las ofertas deberán tener una validez de **CUATRO (4) MESES** a contar desde la fecha de apertura de las proposiciones. Superado este plazo, los licitadores podrán optar por mantener o retirar sus proposiciones, con total indemnidad para las partes, sin que se pueda pedir ningún tipo de compensación o indemnización. Las ofertas que no sean retiradas se entenderán válidas y vinculantes por parte del licitador a todos los efectos previstos en este pliego.

8.3. Cada licitador no podrá presentar más de una proposición en el presente procedimiento de contratación, ya sea de forma individual o conjunta con otras empresas. Asimismo, en el caso de la existencia de lotes, cada licitador no podrá presentar más de una proposición para un mismo lote, ya sea de forma individual o conjunta con otras empresas.

La presentación de más de una oferta por parte de un licitador, de forma individual o conjunta con otras empresas, implicará la no admisión y, por lo tanto, el rechazo de todas las proposiciones a las que se haya presentado el licitador infractor y la exclusión del procedimiento de licitación y, en su caso, del lote correspondiente del procedimiento de licitación.

Tampoco podrá suscribir ninguna proposición en participación conjunta con otros licitadores si ya lo ha hecho individualmente, ni figurar en más de una de estas agrupaciones. La infracción de lo que se indica en este párrafo dará lugar a la inadmisión de todas las proposiciones que haya presentado.

8.4. La presentación simultánea por parte de empresas vinculadas supondrá los efectos que se establecen en la normativa aplicable en relación con la aplicación del régimen de ofertas con valores anormales o desproporcionados.

8.5. En caso de que se trate de un contrato que tenga por objeto la vigilancia, supervisión, control y dirección de cualquier contrato, así como la coordinación en materia de seguridad y salud, este no podrá adjudicarse a la misma empresa adjudicataria del correspondiente contrato, ni a una empresa vinculada a esta.

CLÁUSULA 9. FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICOS NORMAS GENERALES

9.1. Las proposiciones se presentarán de acuerdo con el **apartado L de la cláusula 1** del presente pliego de cláusulas particulares, con indicación de la licitación y, en su caso, del lote al que se concurra. En cada sobre se hará constar su contenido, enunciado numéricamente.

El sobre que contiene la “documentación acreditativa de los requisitos previos” debe contener la documentación acreditativa de los requisitos previos a los que se refiere el artículo 140 de la LCSP. El sobre que contiene la propuesta “evaluable mediante la aplicación de criterios cuantificables que dependen de un juicio de valor” debe incluir la documentación que tenga que ser valorada conforme a los criterios cuya ponderación dependa de un juicio de valor. Y el sobre que contiene la propuesta “evaluable mediante la aplicación de criterios cuantificables mediante fórmulas automáticas” debe incluir la oferta económica o de aspectos cuya valoración dependa de fórmulas automáticas, ajustándose esta última al modelo que figura como anexo al presente pliego.

En caso de que un mismo licitador presente oferta para más de un lote, deberá incorporarse dentro de cada sobre, en archivos diferenciados, la propuesta correspondiente a cada lote, de manera que solo deberá presentarse un único sobre que contenga la “documentación acreditativa de los requisitos previos”, en su caso, un único sobre que contenga la propuesta “evaluable mediante la aplicación de criterios cuantificables que dependen de un juicio de valor” y un único sobre que contenga la propuesta “evaluable mediante la aplicación de criterios cuantificables mediante fórmulas automáticas”.

La documentación que contiene el sobre que incluye la “documentación acreditativa de los requisitos previos” o el sobre que incluye la propuesta “evaluable mediante la aplicación de criterios que dependen de un juicio de valor” no puede contener ninguna información que permita conocer el contenido del sobre que incluye la propuesta “evaluable mediante la aplicación de criterios cuantificables mediante fórmulas automáticas”. El incumplimiento de esta obligación implicará la exclusión del licitador del procedimiento.

Los licitadores podrán indicar qué información de su proposición tiene carácter confidencial, pero en ningún caso podrán declarar como tal la oferta económica.

El órgano de contratación garantizará la confidencialidad de la información así expresamente designada, dentro de los parámetros de la legalidad y siempre que no afecte al derecho de información que tienen el resto de los licitadores de conformidad con lo establecido en la legislación vigente en materia de acceso a la información pública.

9.2. Las empresas licitadoras deben presentar la documentación que confirme sus ofertas en el plazo que se indica en el anuncio de licitación mediante la herramienta de sobre digital, accesible en la dirección web que consta en el apartado **L1 de la cláusula 1** del presente pliego de cláusulas particulares.

Se anexa al presente pliego una guía de uso de esta plataforma.

9.3. De acuerdo con la disposición adicional decimoquinta de la LCSP, la tramitación de esta licitación conlleva la práctica de las notificaciones y comunicaciones que se deriven de ella por medios exclusivamente electrónicos.

No obstante, podrá utilizarse la comunicación oral para comunicaciones diferentes de las relativas a los elementos esenciales, es decir, los pliegos y las ofertas, dejando el contenido de la comunicación oral debidamente documentado, por ejemplo, mediante los archivos o resúmenes escritos o sonoros de los principales elementos de la comunicación.

9.4. Las comunicaciones y las notificaciones que se hagan durante el procedimiento de contratación y durante la vigencia del contrato se efectuarán por medios electrónicos. El procedimiento de notificaciones queda detallado en la guía de uso anexa al presente pliego.

Los plazos desde la notificación se computarán desde la fecha de envío del aviso de notificación, si el acto objeto de notificación se ha publicado el mismo día en el perfil de contratante del órgano de contratación. En caso contrario, los plazos se computarán desde la recepción de la notificación por parte de la empresa a la que se dirige.

9.5. Por otra parte, con el fin de recibir toda la información relativa a esta licitación, las empresas que lo deseen y, en todo caso, las empresas licitadoras deben suscribirse como interesadas en esta licitación, a través del servicio de suscripción a las novedades del espacio virtual de licitación que a tal efecto se pone a disposición en la dirección web del perfil de contratante del órgano de contratación, accesible en la dirección de la plataforma de servicios de contratación pública de la Generalitat que consta en el apartado **L1 de la cláusula 1** del presente pliego de cláusulas particulares.

Esta suscripción permitirá recibir, de manera inmediata, en las direcciones electrónicas de las personas suscritas, aviso de cualquier novedad, publicación o aviso relacionado con esta licitación.

Asimismo, determinadas comunicaciones que deban llevarse a cabo con ocasión o como consecuencia del procedimiento de licitación y de adjudicación del presente contrato, se realizarán mediante el tablón de anuncios asociado al espacio virtual de licitación de esta licitación de la Plataforma de Servicios de Contratación Pública. En este tablón de anuncios electrónico, que deja constancia fehaciente de la autenticidad, la integridad y la fecha y hora de publicación de la información publicada, también se publicará información relativa tanto a la licitación como al contrato.

9.6. Certificados digitales.

De acuerdo con la disposición adicional primera del Decreto Ley 3/2016, será suficiente el uso de la firma electrónica avanzada basada en un certificado cualificado o reconocido de firma electrónica en los términos previstos en el Reglamento (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE. Por lo tanto, este es el nivel de seguridad mínimo necesario del certificado de firma electrónica admitida para la firma del DEUC y de la oferta.

Con respecto a los certificados extranjeros comunitarios, se aceptarán los certificados cualificados en cualquier país de la Unión Europea de acuerdo con el artículo 25.3 del mencionado Reglamento (UE) 910/2014 sobre identificación electrónica y servicios de confianza, que dispone lo siguiente: “Una firma electrónica cualificada basada en un certificado cualificado emitido en un Estado miembro será reconocida como firma electrónica cualificada en todos los demás Estados miembros”.

CLÁUSULA 10. PROPOSICIONES DE LOS LICITADORES DOCUMENTACIÓN

10.1. Documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos

SOBRE 1

El sobre relativo a la “documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos” debe contener los documentos que se indican a continuación:

10.1.1. Documento europeo único de contratación (DEUC).

El órgano de contratación aceptará como prueba preliminar del cumplimiento de las condiciones establecidas legalmente para contratar con el sector público, así como de los requisitos de capacidad y solvencia establecidos en el presente pliego, el Documento europeo único de contratación (DEUC), debidamente cumplimentado y actualizado.

Por lo tanto, las empresas licitadoras deben presentar el DEUC mediante el que declaran su capacidad y su solvencia económica y financiera y técnica, de conformidad con los requisitos mínimos exigidos en el presente pliego; que no se encuentran incursas en ninguna prohibición de contratar o, si se encuentran en ella, que han adoptado las medidas para demostrar su fiabilidad en los casos en los que legalmente proceda; y que se encuentran al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, así como que cumplen con el resto de requisitos que se establecen en este pliego.

Las empresas licitadoras pueden cumplimentar el formulario del DEUC en el servicio en línea de la Comisión Europea, mediante el cual puede importarse el modelo del DEUC correspondiente a esta licitación, cumplimentarlo, descargarlo e imprimirla para su presentación. El modelo de este documento se puede descargar desde el siguiente enlace:

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

En este sentido, la Instrucción 1/2016, de 26 de julio, del Pleno de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa de la Generalitat de Catalunya, sobre instrucciones para cumplimentar el documento europeo único de contratación, adjunta como anexo el formulario normalizado de DEUC en versión en catalán en el que se incluyen instrucciones para facilitar su cumplimentación y, en particular, indicaciones sobre los datos que pueden constar en el RELI o en el ROLECE.

También se pueden seguir las instrucciones previstas en la Resolución de 6 de abril de 2016, de la Dirección General del Patrimonio del Estado, por la que se aprueba la Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa sobre la utilización del documento europeo único de contratación previo a la nueva directiva de contratación pública.

El DEUC debe firmarlo la empresa licitadora o, en su caso, su representante legal, y tendrá que indicar el LOTE al que el licitador se presenta.

Además, las empresas licitadoras indicarán en el DEUC, si procede, la información relativa a la persona o personas habilitadas para representarlas en esta licitación.

Las empresas licitadoras que figuren inscritas en una lista oficial de operadores económicos autorizados solo deberán facilitar en cada parte del formulario del DEUC la información no inscrita en esas listas. Así, las empresas inscritas en el Registro Electrónico de Empresas Licitadoras (RELI) de la Generalitat de Catalunya o en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (ROLECE) indicarán en el apartado correspondiente del DEUC que la información se encuentra en el registro correspondiente. Solo están obligadas a indicar la información que no figure inscrita en estos registros, o cuando la que conste no esté vigente o actualizada. En cualquier caso, estas empresas indicarán en el DEUC la información necesaria que permita al órgano de contratación, si es necesario, acceder a los documentos o certificados justificativos correspondientes.

Especialidades en relación con las uniones temporales de empresarios:

a. Cada uno de los empresarios deberá presentar su correspondiente DEUC.

b. Será necesario presentar el documento acreditativo del nombramiento de un representante o apoderado único con facultades suficientes para ejercer los derechos y cumplir con las obligaciones derivadas del contrato hasta su extinción, así como la indicación de los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriben, la participación de cada uno de ellos y el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal, en caso de resultar adjudicatarios.

c. Se podrá incorporar el NIF provisional asignado por la administración competente. Solo en caso de que la unión resulte adjudicataria, deberá acreditarse su constitución en escritura pública y aportar el NIF asignado definitivamente.

d. En caso de que se exija garantía provisional, podrán constituir la garantía provisional una o varias de las empresas participantes en la unión, siempre que en conjunto lleguen a la cuantía exigida en el presente pliego, pero en ambos supuestos la/s garantía/s deberá/n garantizar de forma solidaria a las empresas que integrarán la unión temporal.

- Cuando el empresario recurra a la solvencia y medios de otras entidades o tenga la intención de subcontratar, tendrá que indicar esta circunstancia en el **anexo n.º 1** o en el DEUC y presentar otro anexo o DEUC separado por cada una de las empresas a cuya capacidad recurra o que tenga intención de subcontratar, debidamente firmado.
- Cuando el pliego prevea la división en lotes del objeto del contrato, si los requisitos de solvencia económica y financiera o técnica o profesional exigidos variasen de un lote a otro, se aportará una declaración responsable por cada lote o grupo de lotes al que se apliquen los mismos requisitos de solvencia.

La mesa de contratación o el órgano de contratación requerirán a la empresa a favor de la que recaiga la propuesta de adjudicación que, antes de la adjudicación del contrato, acredite el cumplimiento de los requisitos de personalidad, capacidad y solvencia mediante la aportación de la documentación que se indica en el presente pliego.

La mesa de contratación o el órgano de contratación podrán requerir a los licitadores que presenten la totalidad o parte de los documentos justificativos del cumplimiento de los requisitos previos establecidos en el artículo 140 de la LCSP y concretados en el presente pliego, a efectos de lo establecido en el artículo 140.3 de la LCSP y, en todo caso, antes de adjudicar el contrato.

El hecho de no aportar esta documentación en el plazo requerido, o cuando la documentación aportada no acredite que el licitador cumple con todos los requisitos de capacidad y solvencia, será motivo de exclusión del presente procedimiento de contratación, con confiscación de la garantía provisional en su caso aportada.

10.1.2. En caso de que una empresa desee recurrir a las capacidades de otras entidades, deberá aportar el compromiso por escrito de dichas entidades, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 75.2 de la LCSP.

10.1.3. Documento acreditativo de haber constituido la garantía provisional, en caso de que, de conformidad con el apartado G de la cláusula 1 del presente pliego, se haya exigido.

Esta garantía responderá al mantenimiento de las ofertas hasta la perfección del contrato y podrá prestarse en alguna o algunas de las formas previstas en el apartado 1 del artículo 108.

En caso de que el contrato se divida en lotes, la garantía provisional se fijará atendiendo al importe de los lotes por los que se haya presentado oferta y no en función del importe del presupuesto total del contrato.

La garantía provisional se extinguirá automáticamente y será devuelta a los licitadores inmediatamente después de la perfección del contrato.

10.1.4. En caso de que varios empresarios concurren agrupados en una unión temporal, se aportará el compromiso de constituir la unión temporal, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 69.3 de la LCSP.

10.1.5. Las empresas extranjeras, en el caso de que el contrato se ejecute en España, tendrán que aportar una declaración de sometimiento a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de forma directa o indirecta pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, del fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitador.

IMPORTANTE: La documentación presentada por los licitadores y que se tiene que incluir dentro del sobre relativo a la “documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos” en ningún caso podrá incorporar información que pueda desvelar aspectos que sean objeto de valoración mediante juicio de valor NI mediante valoración automática. Así, los licitadores que incluyan en este sobre información que desvele el contenido de la oferta contenida en los otros sobres serán excluidos del procedimiento.

10.1.6. Declaración responsable relativa a la parte o partes de los trabajos que serán objeto de subcontratación y al nombre de los subcontratistas, si se conocen.

10.1.7. Otras declaraciones que el órgano de contratación considere necesarias de acuerdo con el objeto del contrato.

SOBRE 2

10.2. Documentación relativa a la oferta técnica o referencias cuya valoración dependa de juicios de valor

En caso de que así se haya previsto en el **apartado M** de la cláusula 1 del presente pliego, el sobre que contenga la “oferta técnica o referencias cuya valoración dependa de juicios de valor” contendrá el documento o documentos establecidos en el **apartado M de la cláusula 1** del presente pliego.

IMPORTANTE: La documentación presentada por los licitadores y que se tiene que incluir dentro del sobre relativo a la oferta técnica o a referencias cuya valoración dependa de juicios de valor, en ningún caso podrá incorporar información que pueda desvelar aspectos que sean objeto de valoración mediante juicios de valoración automática. Así, los licitadores que incluyan en este sobre información que desvela el contenido de la oferta contenida en los otros sobres serán excluidos del procedimiento.

SOBRE 3

10.3. Documentación relativa a la oferta económica y otras referencias evaluables automáticamente

10.3.1. El sobre que contenga la “oferta económica y otras referencias evaluables automáticamente” contendrá el documento o documentos de acuerdo con el anexo n.º 2 del presente pliego.

La oferta económica y otras referencias evaluables automáticamente se deberán formular de acuerdo con el modelo que se acompaña en el presente pliego como **anexo n.º 2 del presente pliego**.

Con respecto a la oferta económica, dentro del precio ofrecido se considerarán incluidos todo tipo de gastos, arbitrios o tasas necesarias que se originen por motivo del contrato y de su correcta ejecución. En particular, las descritas en la documentación reguladora de la presente licitación.

Además, en el precio ofrecido deberá constar desglosado el impuesto sobre el valor añadido vigente. Cualquier variación del tipo del IVA será aplicable a partir de su vigencia.

El hecho de no seguir el modelo de oferta previsto en el anexo n.º 2 comportará la exclusión de la empresa licitadora.

Quedarán excluidas las ofertas que presenten un importe superior al presupuesto de licitación o a los precios unitarios en que este se desglose, en su caso.

CLÁUSULA 11. CRITERIOS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

11.1. Las proposiciones presentadas y admitidas serán estudiadas, valoradas y ponderadas de acuerdo con los criterios de adjudicación establecidos en el anexo n.º 3 del presente pliego. Las fórmulas de puntuación de las ofertas sujetas a criterios automáticos se explicitan en forma gráfica también en el mencionado anexo.

11.2. La presentación de la proposición u oferta por parte del licitador implica que esta cumple con el ordenamiento jurídico y que podrá ser ejecutada en sus términos, y en ningún caso esta responsabilidad puede verse afectada o minorada por el hecho de que la oferta haya sido valorada o aceptada.

11.3. Las ofertas presuntamente anormales o desproporcionadas se apreciarán de conformidad con lo que se indique en el anexo n.º 3 del presente pliego.

Si de la aplicación de estos criterios se identifica una determinada proposición como presuntamente anormal se aplicará lo que establece el artículo 149 de la LCSP y la ENTIDAD CONTRATANTE solicitará a los licitadores afectados, por escrito, la información y las justificaciones que considere oportunas en relación con los diferentes componentes de su proposición, que deberán cumplimentarse (justificarse por escrito) en el plazo máximo de tres (3) días hábiles.

Una vez recibida la información y las justificaciones solicitadas, el órgano de contratación pedirá un informe técnico en relación con las justificaciones de los licitadores incurridos en presunta oferta anormal.

Para analizar las justificaciones de las proposiciones que puedan ser consideradas anormales, se tendrá en consideración la relación existente entre la oferta económica realizada por el licitador y el resto de los elementos ofertados.

En función de la justificación del licitador y el informe técnico, el órgano de contratación determinará si la oferta puede ser cumplida por el licitador como consecuencia de la inclusión de valores anormales o desproporcionados. Si la oferta sigue considerándose anormal o desproporcionada, el órgano de contratación la excluirá del procedimiento de licitación.

Si en la oferta anormalmente baja se evidencia que los precios unitarios de los salarios de los trabajadores considerados en la oferta son inferiores a los que establece el convenio de aplicación, a efectos de verificar la adecuación de la oferta a los costes salariales, podrá requerirse un informe técnico complementario del órgano de representación de los trabajadores o de una organización representativa del sector.

Cuando una empresa que hubiera estado incursa en presunción de anormalidad resulte adjudicataria del contrato, el órgano de contratación establecerá mecanismos adecuados para realizar un seguimiento

detallado de su ejecución, con el objetivo de garantizar la correcta ejecución del contrato, sin que se produzca una merma en la calidad de las obras contratadas.

11.4. En casos de empate en las puntuaciones obtenidas por las ofertas de las empresas licitadoras, se aplicará en primer lugar, el criterio de desempate que se haya establecido en el anexo n.º 3 del presente pliego, relativo a los criterios de evaluación.

En caso de que no se haya indicado ninguno, se aplicarán los criterios de desempate previstos en el artículo 147.2 de la LCSP.

CLÁUSULA 12. MESA DE CONTRATACIÓN

Conforman la mesa de contratación los miembros designados en el apartado Q de la cláusula 1 del presente pliego de cláusulas particulares.

En la constitución de la mesa de contratación, sus miembros declararán sobre la existencia o no de incompatibilidades, previstas con carácter general en la LCSP. En caso de que exista alguna incompatibilidad, el miembro de la mesa afectado por esta tendrá que abandonarla y, en este supuesto, formará parte de la mesa el miembro sustituto o se nombrará a otro que reúna, si hace falta, los requisitos de experiencia e idoneidad del miembro que incurra en incompatibilidad.

Adicionalmente a la configuración de las mesas, se designa a los siguientes custodios, que son las personas que permiten la apertura de los sobres una vez que confirman sus credenciales, accediendo a la herramienta en el intervalo de tiempo que se haya definido previamente: es decir, el presidente y la secretaria de la mesa.

CLÁUSULA 13. APERTURA Y EXAMEN DE LAS OFERTAS

13.1. Finalizado el plazo establecido en el presente Pliego y en el anuncio para la presentación de ofertas, se procederá a la apertura del sobre relativo a la **oferta técnica o referencias cuya valoración dependa de juicios de valor**, de las ofertas recibidas dentro del plazo indicado, a los efectos de verificar que contengan la documentación requerida en el presente Pliego y proceder a calificar su validez formal.

La mesa de contratación podrá requerir a los licitadores que presenten la totalidad o una parte de los documentos justificativos de su aptitud, capacidad y solvencia a efectos de verificar cualquier punto del DEUC cuando resulte necesario para garantizar su buen desarrollo. El plazo para aportar la documentación requerida será de cinco días naturales, a contar desde la recepción del requerimiento.

13.2. Seguidamente, y si procede, se comunicará a los licitadores, por un medio que garantice la notificación, la existencia de defectos u omisiones enmendables, y se fijará un plazo para que los licitadores puedan presentar la enmienda oportuna. Este plazo no podrá ser en ningún caso superior a tres días hábiles, a contar desde la fecha de dicha comunicación.

Se considerarán no enmendables los defectos consistentes en la falta de los requisitos exigidos, y enmendables aquellos que hagan referencia a la mera falta de acreditación de estos. El momento decisivo para apreciar la concurrencia de los requisitos de capacidad y solvencia exigidos para contratar será el de finalización del plazo de presentación de las proposiciones.

Procederá la no admisión y la exclusión del procedimiento de licitación a los licitadores que tengan defectos no enmendables o no hayan enmendado los defectos en el plazo otorgado.

Además, la mesa de contratación podrá solicitar del licitador aclaraciones sobre los certificados y documentos presentados o requerirle para la presentación de otros complementarios, lo que deberá ser cumplimentado ante la mesa de contratación en el plazo de cinco días naturales.

13.3. Será causa de exclusión del procedimiento de licitación la falta de presentación de alguno de los documentos que deben incluirse en la documentación administrativa (documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos), a menos que sea considerada enmendable por la mesa de contratación y se haya enmendado en el plazo otorgado.

Las proposiciones que correspondan a empresarios excluidos de la licitación quedarán fuera del procedimiento de adjudicación y los sobres que las contengan no se abrirán.

13.4. Posteriormente, en caso de que no se haya indicado en los pliegos, se notificará a los licitadores la fecha de apertura de los sobres relativos a la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos, que contienen la documentación evaluable en base a fórmulas automáticas. Dicha fecha también se dará a conocer en el perfil de contratante. La apertura del sobre relativo a la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos.

La apertura de los sobres se realizará a través de la plataforma electrónica de contratación pública PLYCA y, por lo tanto, a excepción de que exista petición de una parte, debidamente justificada, la apertura de los sobres no se realizará en acto público, dado que en la licitación se utilizan exclusivamente medios electrónicos (Resolución 1220/2019, de 28 de octubre del TACRC).

El sistema informático que soporta la plataforma PLYCA incluye un dispositivo que permite acreditar fehacientemente el momento de la apertura de los sobres y el secreto de la información que esté incluida en ellos.

Las proposiciones que correspondan a empresarios excluidos de la licitación quedarán fuera del procedimiento de adjudicación, y los sobres que las contengan no se abrirán.

Asimismo, tal como se indica en el presente pliego, quedarán excluidas de la licitación las propuestas que presenten dentro del sobre que contiene la “documentación acreditativa de los requisitos previos” o dentro del sobre que contiene la propuesta “evaluable mediante la aplicación de criterios que dependen de un juicio de valor”, datos que permitan conocer el contenido del sobre que contiene la propuesta “evaluable mediante la aplicación de criterios cuantificables mediante fórmulas automáticas” y las que no se ajusten a las bases explicitadas en este pliego y documentación que conforma la licitación.

Antes de la apertura de la primera proposición se invitará a los licitadores asistentes a que manifiesten las dudas que se les presenten o pidan las explicaciones que estimen necesarias, procediéndose por parte de la mesa de contratación a las aclaraciones y respuestas oportunas, pero sin que en ese momento la mesa se pueda hacer cargo de documentos que no hubieran sido entregados durante el plazo de admisión de ofertas, o el de corrección o enmienda de defectos u omisiones.

Se dejará constancia documental, en el acta que se levante, de todas las actuaciones realizadas.

13.5. La mesa de contratación, con los informes que estime oportuno solicitar, estudiará, valorará y ponderará las ofertas contenidas en el sobre que contiene la propuesta “evaluable mediante la aplicación de criterios que dependen de un juicio de valor”, si procede, de conformidad con los criterios de adjudicación evaluables a través de juicios de valor señalados en el presente pliego.

La mesa de contratación podrá solicitar de los licitadores la presentación de la información adicional que a efectos de aclaración estime necesaria en relación con el sobre que contiene la propuesta “evaluable mediante la aplicación de criterios que dependen de un juicio de valor”, que deberá cumplimentarse ante la mesa de contratación en el plazo que se otorgue al efecto, que no podrá ser superior a cinco (5) días naturales.

13.6. Practicada la valoración de los criterios que dependan de un juicio de valor, si procede, se notificará a los licitadores la fecha de apertura de la documentación contenida en el sobre que incluye la propuesta “evaluable mediante la aplicación de criterios cuantificables mediante fórmulas automáticas”. Dicha fecha también se dará a conocer en el perfil de contratante.

La apertura del sobre que contiene la propuesta “evaluable mediante la aplicación de criterios cuantificables mediante fórmulas automáticas” se realizará a través de la plataforma electrónica de contratación pública PLYCA y, por lo tanto, a excepción de que exista petición de parte, debidamente justificada, la apertura de los sobres no se realizará en acto público, dado que en la licitación se utilizan exclusivamente medios electrónicos (Resolución 1220/2019, de 28 de octubre, del TACRC).

El sistema informático que soporta la plataforma PLYCA incluye un dispositivo que permite acreditar fehacientemente el momento de la apertura de los sobres y el secreto de la información que esté incluida en ellos.

Conforme a lo que se establece en el presente pliego, aquellas ofertas que no alcancen la puntuación mínima establecida por los criterios evaluables mediante un juicio de valor, si procede, serán excluidas del procedimiento de licitación por estimarse técnicamente insuficientes, y no se procederá a la apertura del sobre que contiene la propuesta “evaluable mediante la aplicación de criterios cuantificables mediante fórmulas automáticas”.

Antes de la apertura del sobre que contiene la propuesta “evaluable mediante la aplicación de criterios cuantificables mediante fórmulas automáticas”, la ENTIDAD CONTRATANTE, ya sea a través de su perfil de contratante o el mismo día de la apertura pública del sobre que contiene la propuesta “evaluable mediante la aplicación de criterios cuantificables mediante fórmulas automáticas”, con carácter previo, dará a conocer la valoración obtenida por los licitadores admitidos en relación con la oferta contenida en el sobre que incluye la propuesta “evaluable mediante la aplicación de criterios que dependen de un juicio de valor”.

Asimismo, también dará a conocer, si procede, los licitadores excluidos o las propuestas rechazadas y la causa de exclusión o rechazo, y procederá a la apertura del sobre que incluye la propuesta “evaluable mediante la aplicación de criterios cuantificables mediante fórmulas automáticas” de las propuestas no excluidas o rechazadas y a leer el resumen de las propuestas contenidas en el sobre que incluye la propuesta “evaluable mediante la aplicación de criterios cuantificables mediante fórmulas automáticas”.

Antes de la apertura de la primera proposición se invitará a los licitadores asistentes a que manifiesten las dudas que se les presenten o pidan las explicaciones que estimen necesarias, y la mesa de contratación efectuará las aclaraciones y respuestas oportunas, pero sin que en ese momento la mesa de contratación se pueda hacer cargo de documentos que no hubieran sido entregados durante el plazo de admisión de ofertas, o el de corrección o enmienda de defectos u omisiones.

13.7. Una vez abiertas las propuestas contenidas en el sobre que contiene la propuesta “evaluable mediante la aplicación de criterios cuantificables mediante fórmulas automáticas” y comprobada la documentación incorporada por cada una de ellas, la mesa de contratación indicará qué ofertas han sido excluidas por no ajustarse a las bases explicitadas en este pliego.

Las propuestas contenidas en el sobre que contiene la propuesta “evaluable mediante la aplicación de criterios cuantificables mediante fórmulas automáticas” serán estudiadas, valoradas y ponderadas, de conformidad con los criterios de adjudicación evaluables de forma automática señalados en el presente pliego.

13.8. Una vez practicada la valoración de las ofertas, y previa exclusión de las que no cumplan los requerimientos del pliego, la Mesa de Contratación las clasificará por orden decreciente de puntuación.

Para formular la propuesta de clasificación se podrán solicitar los informes técnicos que se estimen pertinentes.

13.9. Los servicios correspondientes requerirán al licitador que haya presentado la mejor oferta, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 145 de la LCSP, para que, en el plazo de diez (10) días hábiles, a contar desde el siguiente al que se hubiera recibido el requerimiento, aporte la siguiente documentación:

➤ En caso de que la empresa no se encuentre inscrita en el Registro oficial de licitadores y empresas clasificadas del Estado (ROLECE) o en el Registro electrónico de empresas licitadoras (RELI):

(i) Documentación acreditativa de la personalidad y la capacidad:

a) Para las personas físicas (empresarios individuales y profesionales), será obligatoria la presentación del documento nacional de identidad (DNI) o documento que lo sustituya, y del número de identificación fiscal (NIF), en caso de que este no conste en el citado DNI.

b) Para las personas jurídicas, será obligatoria la presentación del CIF y de las escrituras de constitución, modificación y adaptación de estatutos, en su caso, debidamente inscritas en el Registro Mercantil, cuando este requisito sea exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Cuando esta inscripción no sea exigida, la acreditación se realizará mediante la aportación de la escritura o documento de constitución y modificación de estatutos o acta fundacional, donde consten las normas reguladoras de la actividad de la empresa, inscritos, en su caso, en el registro oficial correspondiente.

c) Si el empresario actúa mediante representante o se trata de una persona jurídica, hay que aportar la siguiente documentación:

c.1.) Documento público de apoderamiento, debidamente inscrito en el registro público correspondiente.

c.2.) DNI y NIF del representante y del firmante de la proposición económica.

d) La capacidad de obrar de las empresas no españolas de Estados miembro de la Comunidad Europea, o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, debe acreditarse mediante la inscripción en los registros procedentes de acuerdo con la legislación del Estado donde están establecidos, o bien mediante la presentación de una declaración jurada, o de una

certificación en los términos que se establezcan reglamentariamente, de acuerdo con las disposiciones comunitarias de aplicación.

e) La capacidad de obrar de las empresas extranjeras no comprendidas en el apartado anterior debe acreditarse observando las reglas previstas en el artículo 68 de la LCSP.

f) Tal como se ha adelantado, se podrán presentar ofertas licitadas por uniones o agrupaciones de empresas que se constituyan temporalmente a tal efecto, sin que se requiera su formalización en escritura pública hasta que se haya efectuado la adjudicación a su favor. Estas empresas quedarán obligadas solidariamente ante la entidad contratante.

En estos supuestos, tanto de personas físicas como jurídicas, cada uno de sus componentes acreditará su capacidad, personalidad y representación, siendo obligatorio indicar en un documento aparte los nombres y circunstancias de quienes la suscriben y el porcentaje de participación de cada uno de ellos, y deberán nombrar a un representante o apoderado con facultades suficientes para ejercitar los derechos y cumplir con las obligaciones que se deriven del contrato hasta su extinción.

El licitador que forme parte de una agrupación o unión de empresarios que se constituya temporalmente no podrá concurrir individualmente en el mismo procedimiento ni figurar en más de una agrupación o unión de empresarios.

En caso de que toda o parte de la documentación relacionada ya se hubiera entregado a la ENTIDAD CONTRATANTE y no hubiera sido objeto de ninguna modificación o actualización, siendo, por lo tanto, de plena vigencia, no será necesario que el licitador la aporte de nuevo, siempre y cuando acompañe debidamente cumplimentada y bajo su responsabilidad certificación sobre la vigencia de dicha documentación, según el modelo del anexo n.º 4.

- (ii) Documentación acreditativa de la solvencia económica y financiera y profesional o técnica: de acuerdo con lo establecido en la cláusula 6 del presente pliego.
- (iii) En caso de que así se exija, justificante de constitución de la garantía definitiva. En caso de que, en el plazo otorgado a tal efecto, el candidato propuesto como adjudicatario no presentase la garantía definitiva, se efectuará la propuesta de adjudicación a favor del siguiente candidato en puntuación, otorgándole el correspondiente plazo para constituir la mencionada garantía.
- (iv) Otra documentación:
 - a) Alta en el impuesto de actividades económicas, en el epígrafe correspondiente al objeto del contrato, y último recibo, siempre que ejerza actividades sujetas y no exentas de dicho impuesto.

No obstante, en caso de que la empresa seleccionada se encuentre en alguno de los supuestos de exención de este impuesto recogidos en el artículo 82 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aportará una declaración responsable que debe especificar el supuesto legal de exención y el documento de declaración en el censo de obligados tributarios.

- b) Certificado específico de encontrarse al corriente de las obligaciones tributarias, expedido por la Administración tributaria, a efectos del artículo 43 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, general tributaria. (certificado contratistas y subcontratistas).
- c) Certificado positivo, emitido por el órgano competente, de encontrarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones con la Administración Tributaria.
- d) Certificado positivo emitido por la Generalitat de Catalunya acreditativo de la inexistencia de deudas tributarias con dicha administración.
- e) Certificado positivo emitido por el Ajuntament de Barcelona acreditativo de la inexistencia de deudas tributarias con dicha administración, si procede.
- f) Certificado positivo, emitido por el órgano competente, de encontrarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones con la Seguridad Social.
- g) En el caso de recurrir a la integración de la solvencia a través de medios externos, aportación del compromiso al que se refiere el artículo 75.2 de la LCSP.
- h) Compromiso de adscripción de medios a que se refiere el artículo 76.2 de la LCSP, mediante el modelo del **anexo n.º 5** del presente pliego de cláusulas particulares.

➤ En caso de que la empresa se encuentre inscrita en el ROLECE o en el RELI:

- (i) Documento que acredite la inscripción en el ROLECE o en el RELI y certificación sobre la vigencia de los datos que constan en dicho registro. Si alguna información referida en el apartado anterior no consta en el RELI, deberá aportarse aparte.
- (ii) En caso de recurrir a la integración de la solvencia por medios externos, aportación del compromiso al que se refiere el artículo 75.2 de la LCSP.
- (iii) Compromiso de adscripción de medios a los que se refiere el artículo 76.2 de la LCSP.

- (iv)** En caso de que así se exija, justificante de constitución de la garantía definitiva. En caso de que, en el plazo otorgado a tal efecto, el candidato propuesto como adjudicatario no presentase la garantía definitiva, se efectuará la propuesta de adjudicación a favor del siguiente candidato en puntuación, otorgándole el correspondiente plazo para constituir la mencionada garantía.

De no cumplimentarse el requerimiento en el plazo señalado, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta, procediéndose a exigirle el importe del 3% del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía provisional, si se hubiera constituido.

En este caso, se procederá a solicitar la misma documentación al licitador siguiente, de acuerdo con el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

III. ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 14. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

14.1. El órgano de contratación adjudicará el contrato dentro del plazo de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la documentación referida en la cláusula anterior, a la propuesta que presente una mejor relación calidad-precio mediante una resolución motivada que notificará a todos los licitadores y que publicará en el perfil de contratante de la entidad.

La resolución de adjudicación del contrato será motivada en los términos que establece el artículo 151 de la LCSP, se notificará a los licitadores y se publicará en el perfil de contratante en un plazo de quince (15) días.

Asimismo, en la resolución de adjudicación se indicará el plazo en el que se procederá a la formalización del contrato.

Si no hubiera ninguna proposición que fuera admisible de acuerdo con los criterios de adjudicación del presente pliego, el procedimiento se declarará desierto.

El órgano de contratación podrá decidir no adjudicar o celebrar el contrato o desistir del procedimiento de adjudicación en los supuestos previstos en el artículo 152 de la LCSP.

14.2. Las proposiciones presentadas, tanto las declaradas admitidas como las excluidas sin abrir, se archivarán.

14.3. Si el órgano de contratación se aparta de la propuesta de adjudicación formulada por la mesa de contratación, deberá justificar los motivos en la resolución.

14.4. Transcurridos los plazos establecidos en el presente pliego para la adjudicación del contrato sin que se haya dictado el acuerdo de adjudicación, los licitadores tendrán derecho a retirar su propuesta, sin derecho a ningún tipo de indemnización. No obstante, el órgano de contratación podrá solicitar a los licitadores que mantengan su oferta por un plazo superior, previa comunicación a los licitadores y publicación en el perfil de contratante, manteniéndose la licitación con aquellos licitadores que acepten la prórroga. En caso de que los licitadores no indiquen nada, se entenderá que mantienen su oferta.

CLÁUSULA 15. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

15.1. El contrato no se podrá formalizar antes de que transcurran quince (15) días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación a los licitadores.

Los servicios dependientes del órgano de contratación requerirán al adjudicatario que formalice el contrato en un plazo no superior a cinco (5) días a contar desde el día siguiente al que se hubiera recibido el requerimiento, una vez transcurrido el plazo previsto en el párrafo anterior sin que se haya interpuesto el recurso que lleve asociada la suspensión de la formalización del contrato. Se procederá del mismo modo cuando el órgano competente para la resolución del recurso haya levantado la suspensión.

15.2. Cuando, por causas imputables al adjudicatario, no se haya formalizado el contrato dentro del plazo indicado, se le exigirá el importe equivalente al 3% del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalización, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía definitiva, si se hubiera constituido, sin perjuicio de lo que se establece en la letra b) del apartado 2 del artículo 71 de la LCSP.

En este caso, el contrato se adjudicará al siguiente licitador por el orden en que hubieran quedado clasificadas las ofertas, previa presentación de la documentación prevista en la **cláusula 13** del presente pliego.

15.3. No podrá procederse a la ejecución del contrato con carácter previo a su formalización.

15.4. El contrato deberá formalizarse digitalmente, de acuerdo con el procedimiento de firma electrónica instaurado por la entidad contratante.

El adjudicatario firmará el contrato de forma digital, utilizando un certificado emitido por la autoridad competente en la materia y que sea considerado como suficiente por la entidad contratante. Esta firma se realizará en el día y la hora designados al efecto por parte de la entidad contratante.

Una vez esté firmado el contrato por el adjudicatario mediante este sistema, la entidad contratante procederá a firmarlo digitalmente, y se desplegarán todos sus efectos a partir de la fecha y la hora de la última firma que conste en el documento.

El adjudicatario puede solicitar que el contrato se eleve a escritura pública e irán a su cargo los gastos correspondientes.

En un plazo no superior a diez (10) días desde la formalización del contrato, se enviará al *Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE)* el anuncio para que se publique la referida formalización. El anuncio de formalización del contrato y el correspondiente contrato también se publicarán en el perfil de contratante, en un plazo no superior a quince (15) días a contar desde su perfeccionamiento.

CLÁUSULA 16. GARANTÍA DEFINITIVA

El licitador seleccionado para la adjudicación del contrato constituirá la garantía definitiva, por un importe del 5 % del importe de adjudicación, IVA excluido, antes de la formalización del contrato, que se podrá presentar en las formas establecidas en el artículo 108 de la LCSP.

En caso de tratarse de un aval bancario, el citado aval deberá formalizarse según el aval tipo que figura en el **anexo n.º 5.A** de este pliego, y el avalista deberá cumplir los requisitos legalmente exigibles.

En el caso de tratarse de un contrato de seguro de caución, se habrá tenido que celebrar en la forma y las condiciones que reglamentariamente se establezcan, con una entidad aseguradora autorizada para operar en España en el ramo del seguro de caución, siendo necesario entregar el certificado del contrato al órgano de contratación.

Este seguro tendrá que formalizarse en la correspondiente póliza, que se concretará en un certificado cuyo modelo tipo figura en el **anexo n.º 5.B** de este pliego, y la compañía aseguradora tendrá que cumplir con los requisitos legalmente exigibles.

Igualmente, la garantía definitiva se podrá constituir mediante retención de precios. Esta retención se efectuará en la primera factura que emita el adjudicatario, y si el importe no fuera suficiente para constituir la totalidad de la garantía, en las sucesivas facturas emitidas por el adjudicatario hasta cubrir la totalidad del importe garantizado. No se realizará ningún pago al adjudicatario hasta que la garantía definitiva esté totalmente constituida.

Cuando, como consecuencia de la modificación del contrato, por cualquier circunstancia, el precio de este experimente variación al alza o a la baja, se reajustará la garantía constituida por el importe necesario para que se mantenga la debida proporcionalidad entre la garantía y el presupuesto base del contrato vigente en cada momento.

La devolución o cancelación de la garantía definitiva se realizará una vez producido el vencimiento del plazo de garantía y cumplido satisfactoriamente el contrato, o resuelto este por causas no imputables al contratista y siguiendo el procedimiento que en él se establece.

Restauración de las garantías: El contratista tiene la obligación de restaurar las garantías en el importe que corresponda en caso de que estas hayan sido ejecutadas, total o parcialmente, hasta las cuantías establecidas en este pliego.

IV. CONSIDERACIONES GENERALES

CLÁUSULA 17. ABONOS A LA EMPRESA ADJUDICATARIA

17.1. Las facturas se enviarán de acuerdo con lo previsto en el apartado B2 de la cláusula 1 del pliego de cláusulas particulares.

17.2. El pago de las prestaciones ejecutadas se realizará de acuerdo con lo previsto en la cláusula tercera, relativa a la “Facturación y forma de pago” del contrato tipo.

CLÁUSULA 18. RIESGO Y VENTURA Y REVISIÓN DE PRECIOS

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria no tiene derecho a la revisión de los precios, dadas las características del presente contrato.

CLÁUSULA 19. DIRECCIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El responsable del contrato designado por la entidad contratante desempeñará las siguientes funciones:

- Supervisar la ejecución del contrato adjudicado.
- Velar por el cumplimiento de las obligaciones asumidas por la empresa adjudicataria, tanto las previstas en los pliegos como las previstas en la propuesta u oferta.
- Transmitir a la empresa adjudicataria las órdenes e instrucciones oportunas para asegurar la correcta realización del servicio.
- Asumir la interlocución con la persona coordinadora técnica o responsable designada por la empresa adjudicataria.
- Velar por que la empresa contratada acredite la obligación de que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato estén afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social; a este efecto, podrá solicitar a la empresa adjudicataria, junto con cada factura, las nóminas y los

documentos TC1 y TC2 acreditativos del pago de los salarios y la Seguridad Social de las personas que ejecuten el contrato, y que acompañe estos documentos en cada factura validada.

La persona responsable del contrato será la interlocutora con la persona coordinadora técnica o responsable que haya designado la empresa adjudicataria, la cual debe pertenecer a su plantilla, con el fin de coordinar y controlar la ejecución correcta del contrato, por lo que deberán reunirse con la periodicidad oportuna.

En ningún caso, la persona responsable del contrato de la entidad contratante determinará qué trabajadores de la empresa adjudicataria deben ejecutar el contrato ni participará en su selección o formación; no dará órdenes ni instrucciones concretas al personal de la empresa adjudicataria ni ejercerá sobre dichas personas ningún poder directivo.

La entidad contratante también tendrá la facultad de supervisar, durante toda la ejecución del contrato, que se lleve a cabo con el máximo respeto por el medio ambiente, de acuerdo con las obligaciones y exigencias contenidas en el presente pliego.

CLÁUSULA 20. CONDICIONES DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL Y OBLIGACIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

20.1. Condiciones especiales de ejecución contractual:

Se establecen como condiciones especiales de ejecución contractual las siguientes:

- El pago por parte del contratista de las facturas de sus subcontratistas y proveedores derivadas de la ejecución de los trabajos objeto del presente pliego deberá efectuarse en el plazo previsto en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad de las operaciones comerciales. Asimismo, y de acuerdo con lo establecido en el contrato, la empresa contratista debe presentar la documentación que justifique el cumplimiento efectivo de los plazos de abono a las empresas subcontratistas, cuando sea requerida por el responsable del contrato y, en todo caso, una vez finalizados los trabajos.
- Los compromisos asumidos por la empresa adjudicataria en su oferta en relación con la contratación pública sostenible.
- Mantenimiento de las condiciones laborales de las personas que ejecutan el contrato durante todo el periodo contractual: la empresa contratista debe mantener, durante toda la ejecución de la obra, las condiciones laborales y sociales de las personas trabajadoras empleadas en la ejecución del contrato, fijadas en el momento de presentar la oferta, según el convenio que sea de aplicación.
- Contratación de personas en situación de paro con especiales dificultades de inserción laboral o de exclusión social en los términos especificados en el presente pliego.

- El cumplimiento de la inexistencia de relación económica o financiera ilegal con un país considerado paraíso fiscal.
- Las obligaciones de carácter ambiental que se establecen en el presente pliego y en el contrato tipo.

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este contrato, el personal de la entidad adjudicataria no puede acceder a los datos de carácter personal que figuran en los archivos, documentos y sistemas informáticos de la entidad adjudicadora.

No obstante lo establecido en la cláusula anterior, cuando el personal de la entidad adjudicataria acceda a los datos personales incidentalmente, estará obligado a guardar secreto incluso después de la finalización de la relación contractual, sin que en ningún caso pueda utilizar los datos ni revelarlos a terceros.

El personal de la entidad adjudicataria debe respetar las medidas de seguridad que haya establecido el responsable de los ficheros o tratamientos en el documento de seguridad.

La entidad adjudicataria debe poner en conocimiento de los trabajadores afectados las medidas establecidas en la cláusula anterior y conservar la acreditación del cumplimiento de este deber.

La entidad adjudicataria debe poner en conocimiento de la entidad adjudicadora, de forma inmediata, cualquier incidencia que se produzca durante la ejecución del contrato que pueda afectar la integridad o confidencialidad de los datos de carácter personal tratados por la entidad adjudicadora, la cual deberá anotarlo en el registro de incidencias.

El incumplimiento de lo establecido en los apartados anteriores puede dar lugar a que la entidad adjudicataria sea considerada responsable del tratamiento, a los efectos de aplicar el régimen sancionador y de responsabilidades previsto en la normativa de protección de datos.

20.2. Obligaciones esenciales del contrato:

- El contratista quedará vinculado por la oferta que haya presentado, cuyo cumplimiento, en todos sus términos, tendrá carácter de obligación esencial del contrato.

- El cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución establecidas en la cláusula 24.1 del presente pliego tendrá carácter de obligación contractual esencial.
- La efectiva dedicación o adscripción a la ejecución del contrato de los medios personales o materiales indicados y comprometidos en la oferta.
- Aquellas obligaciones del presente pliego y del contrato tipo a las que específicamente se atribuya el carácter de obligación contractual esencial.

CLÁUSULA 21. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Además de las obligaciones establecidas en la normativa vigente de aplicación, estará obligada a lo siguiente:

- a. Especificar, a solicitud de la entidad contratante, las personas concretas que ejecutarán las prestaciones, así como comunicar cualquier sustitución o modificación de aquellas personas y acreditar que su situación laboral se ajusta a derecho.
- b. Designar a una persona responsable de la buena marcha de los trabajos y el comportamiento del personal; también debe hacer de enlace con la entidad contratante y la responsable del contrato.
- c. Asumir los gastos de publicidad de la licitación establecidos en este pliego. A tal efecto, la entidad contratante descontará el importe de los mencionados gastos de la primera factura que se expida o de las siguientes, si fuera necesario.
- d. Llevar a cabo una correcta gestión ambiental de su servicio, tomando las medidas necesarias para minimizar los impactos que este pueda ocasionar (minimizar los impactos acústicos y sobre el entorno, hacer una correcta gestión de los residuos y los embalajes, etc.), de acuerdo con la legislación vigente.
- e. Guardar reserva respecto de los datos o antecedentes que no sean públicos o notorios y que estén relacionados con el objeto del contrato, de los que haya tenido conocimiento con ocasión de este.
- f. Respetar, en todo caso, las prescripciones de la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y garantía de los derechos digitales y normas que la desarrollen.
- g. Cumplir las disposiciones vigentes en materia fiscal, laboral y social y la normativa general sobre prevención de riesgos laborales. A estos efectos, deberá disponer y aportar, a solicitud de la entidad contratante, el certificado de Hacienda de contratistas y subcontratistas que cubra la totalidad del periodo contractual.
- h. Entregar toda la documentación necesaria para el cumplimiento del contrato en catalán y utilizarla en el desarrollo de los servicios objeto del contrato.

- i. Tener contratada una póliza de seguro de responsabilidad civil por importe suficiente para cubrir las responsabilidades de cualquier tipo que se puedan derivar de la ejecución del contrato.
- j. Velar por que todas las acciones del presente contrato garanticen el respeto a los principios de no discriminación e igualdad de trato relativos a la no discriminación por razón de sexo, orientación sexual, identidad de género, ideología, nacionalidad, raza, etnia, religión, edad, diversidad funcional o de cualquier otra índole, y a la dignidad y libertad de las personas.
- k. Facilitar y aportar la información indicada en la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- I. Cumplir las siguientes obligaciones relativas a los principios éticos y las reglas de conducta a los que las empresas licitadoras y contratistas deben adecuar su actividad, en desarrollo de la previsión del artículo 55.2 de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno:
 - Adoptar una conducta éticamente ejemplar; abstenerse de fomentar, proponer, promover o llevar a cabo cualquier tipo de práctica corrupta, tanto en relación con lo que el Código penal refiere como corrupción como en relación con actuaciones éticamente reprobables; poner en conocimiento de los órganos competentes cualquier manifestación de estas prácticas que, a su parecer, estén presentes o puedan afectar al procedimiento o la relación contractual, y no realizar ninguna otra acción que pueda vulnerar los principios de igualdad de oportunidades y de libre concurrencia.
 - Observar los principios, las normas y los cánones éticos propios de las actividades, los oficios o las profesiones correspondientes a las prestaciones objeto del contrato.
 - No realizar acciones que pongan en riesgo el interés público en relación con el ámbito del contrato o de las prestaciones contratadas.
 - Denunciar, durante la ejecución del contrato, las situaciones irregulares que se puedan presentar en el proceso de contratación.
 - Comunicar inmediatamente al órgano de contratación las posibles situaciones de conflicto de intereses, entendidas como cualquier situación en la que los miembros del personal del poder adjudicador o de un proveedor de servicios de contratación que actúe en nombre del poder adjudicador que participen en el desarrollo del procedimiento de contratación o pueda influir en el resultado de este procedimiento tengan, directa o indirectamente, un interés financiero, económico o personal que pudiera parecer que compromete su imparcialidad e independencia en el contexto del procedimiento de contratación. Y teniendo en cuenta también las previsiones que se contienen, respecto al conflicto de intereses, en la Directiva 2014/24/UE.
 - No solicitar, directa ni indirectamente, que un cargo o empleado público influya en la adjudicación, continuación o mantenimiento del contrato en interés propio o de terceros.

- No ofrecer ni facilitar a cargos o empleados públicos ventajas personales o materiales, ni para ellos mismos ni para terceras personas, con independencia del vínculo personal o profesional que puedan o no tener, ni a personas que participen o que puedan influir en los procedimientos de contratación.
- Respetar los principios de libre mercado y de concurrencia competitiva y abstenerse de tener conductas cuyo objeto sea impedir, restringir o falsear la competencia, o que puedan producir esos efectos, como, por ejemplo, los comportamientos colusorios o de competencia fraudulenta (ofertas de resguardo, eliminación de ofertas, asignación de mercados, rotación de ofertas, etc.). Asimismo, denunciar cualquier acto o conducta de los que tuviera conocimiento dirigidos a aquellos fines y relacionados con la licitación o el contrato.
- No utilizar información confidencial, conocida mediante la licitación o la ejecución del contrato, para obtener, directa o indirectamente, una ventaja o beneficio de cualquier tipo en interés propio.
- No intentar influir indebidamente en el proceso de toma de decisiones del poder adjudicador, obtener información confidencial que pueda conferir ventajas indebidas en el procedimiento de contratación o proporcionar negligentemente información engañosa que pueda tener una influencia importante en las decisiones relativas a la exclusión, selección o adjudicación.
- Colaborar con el órgano de contratación en las actuaciones que este realice para el seguimiento o la evaluación del cumplimiento del contrato, particularmente facilitando la información que le sea solicitada para estas finalidades.
- Cumplir las obligaciones de facilitar información que la legislación de transparencia y los contratos del sector público imponen a los adjudicatarios en relación con la Administración o administraciones de referencia, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones de transparencia que les correspondan de forma directa por previsión legal.
- Denunciar los actos de los que tenga conocimiento y que puedan comportar una infracción de las obligaciones anteriores.

m. Entregar una memoria resumen de la ejecución del contrato en formato PDF.

CLÁUSULA 22. CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS ÉTICOS Y REGLAS DE CONDUCTA PARA LOS CONTRATISTAS

De conformidad con lo establecido en el artículo 55.5 de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, los contratistas deberán dar cumplimiento a los principios éticos y reglas de conducta que se determinan a continuación:

- Adoptar una conducta éticamente ejemplar; abstenerse de fomentar, proponer, promover o llevar a cabo cualquier tipo de práctica corrupta, tanto en relación con lo que el Código penal refiere como corrupción como en relación con actuaciones éticamente reprobables; poner en conocimiento de los órganos competentes cualquier manifestación de estas prácticas que, a su parecer, estén presentes o puedan afectar al procedimiento o la relación contractual, y no realizar

ninguna otra acción que pueda vulnerar los principios de igualdad de oportunidades y de libre concurrencia.

- Observar los principios, las normas y los cánones éticos propios de las actividades, los oficios o las profesiones correspondientes a las prestaciones objeto del contrato.
- No realizar acciones que pongan en riesgo el interés público en relación con el ámbito del contrato o de las prestaciones contratadas.
- Denunciar, durante la ejecución del contrato, las situaciones irregulares que se puedan presentar en el proceso de contratación.
- Comunicar inmediatamente al órgano de contratación las posibles situaciones de conflicto de intereses, entendidas como cualquier situación en la que los miembros del personal del poder adjudicador o de un proveedor de servicios de contratación que actúe en nombre del poder adjudicador que participen en el desarrollo del procedimiento de contratación o pueda influir en el resultado de este procedimiento tengan, directa o indirectamente, un interés financiero, económico o personal que pudiera parecer que compromete su imparcialidad e independencia en el contexto del procedimiento de contratación. Y teniendo en cuenta también las previsiones que se contienen, respecto al conflicto de intereses, en la Directiva 2014/24/UE.
- No solicitar, directa ni indirectamente, que un cargo o empleado público influya en la adjudicación, continuación o mantenimiento del contrato en interés propio o de terceros.
- No ofrecer ni facilitar a cargos o empleados públicos ventajas personales o materiales, ni para ellos mismos ni para terceras personas, con independencia del vínculo personal o profesional que puedan o no tener, ni a personas que participen o que puedan influir en los procedimientos de contratación.
- Respetar los principios de libre mercado y de concurrencia competitiva y abstenerse de tener conductas cuyo objeto sea impedir, restringir o falsear la competencia, o que puedan producir esos efectos, como, por ejemplo, los comportamientos colusorios o de competencia fraudulenta (ofertas de resguardo, eliminación de ofertas, asignación de mercados, rotación de ofertas, etc.). Asimismo, denunciar cualquier acto o conducta de los que tuviera conocimiento dirigidos a aquellos fines y relacionados con la licitación o el contrato.
- No utilizar información confidencial, conocida mediante la licitación o la ejecución del contrato, para obtener, directa o indirectamente, una ventaja o beneficio de cualquier tipo en interés propio.
- No intentar influir indebidamente en el proceso de toma de decisiones del poder adjudicador, obtener información confidencial que pueda conferir ventajas indebidas en el procedimiento de contratación o proporcionar negligentemente información engañosa que pueda tener una influencia importante en las decisiones relativas a la exclusión, selección o adjudicación.
- Colaborar con el órgano de contratación en las actuaciones que este realice para el seguimiento o la evaluación del cumplimiento del contrato, particularmente facilitando la información que le sea solicitada para estas finalidades.
- Cumplir las obligaciones de facilitar información que la legislación de transparencia y los contratos del sector público imponen a los adjudicatarios en relación con la Administración o

administraciones de referencia, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones de transparencia que les correspondan de forma directa por previsión legal.

- Denunciar los actos de los que tenga conocimiento y que puedan comportar una infracción de las obligaciones anteriores.

CLÁUSULA 23. SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN

23.1. La adjudicataria podrá subcontratar la realización parcial del contrato, de conformidad con lo establecido en el presente pliego y en los artículos 215, 216 y 217 de la LCSP.

La empresa adjudicataria deberá comunicar por escrito al órgano de contratación, después de la adjudicación del contrato, y, como muy tarde, cuando inicie la ejecución de este, la intención de suscribir los subcontratos, y deberá señalar la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad, los datos de contacto y el representante o representantes legales del subcontratista, así como justificar suficientemente la aptitud de este para ejecutarlos por referencia a los elementos técnicos y humanos de los que dispone y a su experiencia, y acreditar, además, que el subcontratista no ha incurrido en prohibición de contratar.

En la fase de ejecución del contrato, si la empresa contratista pretende modificar las empresas subcontratadas, el órgano de contratación debe autorizar la modificación de las empresas subcontratistas identificadas en la licitación. Esta autorización no se otorgará si no se cumplen las mismas condiciones de solvencia ofrecidas en la fase de licitación.

23.2. De conformidad con lo establecido en la disposición adicional 51 de la LCSP, se prevé la posibilidad de que el órgano de contratación realice pagos directos a los subcontratistas cuando se incumplan los plazos de pago establecidos en el artículo 216 de la LCSP.

Los pagos efectuados por parte del órgano de contratación se entenderán realizados por parte del contratista principal. En ningún caso será imputable a la entidad contratante la demora en el pago derivada de la falta de conformidad del contratista principal en la factura presentada por el subcontratista.

23.3. El contratista en ningún caso podrá subcontratar a personas o empresas que se encuentren en los supuestos de incapacidad o prohibiciones de contratar con el sector público determinados por la legislación vigente.

Los terceros que subcontrate el contratista no deben realizar operaciones financieras que sean consideradas delictivas en los términos legalmente establecidos ni en paraísos fiscales —según la lista de países elaborada por las instituciones europeas o avalada por estas o, en su defecto, por el Estado

español— ni fuera de ellos, como delitos de blanqueo de capitales, fraude fiscal o contra la Hacienda pública.

En caso de que los terceros subcontratados tengan relaciones legales con paraísos fiscales, el adjudicatario deberá informar de estas relaciones al órgano de contratación (que dará publicidad de ello en el perfil de contratante) y presentar la documentación descriptiva de los movimientos financieros y toda la información relativa a estas actuaciones de las empresas subcontratistas.

23.4. Queda prohibida la cesión de los derechos y obligaciones dimanantes del contrato a favor de una tercera persona.

CLÁUSULA 24. DEMORA EN LAS PRESTACIONES

La empresa adjudicataria está obligada a cumplir el contrato en el plazo total fijado para su realización, así como también en los plazos parciales señalados para la ejecución sucesiva. La constitución en mora de la adjudicataria no necesitará de intimación previa por parte de la entidad contratante.

Cuando la empresa adjudicataria, por causas imputables a esta, hubiera incurrido en demora con respecto al cumplimiento del plazo parcial o total, la entidad contratante podrá optar por la resolución del contrato.

En la tramitación del expediente se dará audiencia a la adjudicataria para que pueda formular alegaciones en el plazo de cinco (5) días hábiles, y el órgano de contratación resolverá, previa emisión de los informes pertinentes.

La empresa adjudicataria podrá proceder a la suspensión del cumplimiento del contrato por falta de pago, siempre que la demora sea superior a 4 meses.

CLÁUSULA 25. RESPONSABILIDAD EN LA EJECUCIÓN Y PENALIZACIONES

25.1. La adjudicataria deberá resarcir a la entidad contratante o al personal que depende de ella por los daños e indemnizarla por los perjuicios derivados de dolo o negligencia en el cumplimiento de las obligaciones resultantes de la adjudicación. Igualmente, será responsable de los daños y perjuicios ocasionados a tercera personas durante la ejecución del contrato.

25.2. En los supuestos de incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones asumidas por la adjudicataria, la entidad contratante podrá resolver el contrato o compelirlo al cumplimiento de este.

25.3. El incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones contractuales dará lugar a la imposición de penalizaciones. La tipificación de las faltas a los efectos del presente contrato se describe a continuación:

Leves:

- ✓ No colaborar con el personal de la entidad contratante.
- ✓ El incumplimiento de la ejecución parcial de las prestaciones definidas en el contrato que no constituya falta grave.
- ✓ No avisar a la entidad contratante de la incorporación de personal nuevo o de si se producen cambios.
- ✓ Incumplir aspectos de la normativa sobre prevención de riesgos laborales calificados como leves por su normativa específica.
- ✓ Incumplir el uso del uniforme establecido.

Graves:

- ✓ Resistirse a los requerimientos efectuados por la entidad contratante, o no observarlos.
- ✓ No disponer de personal suplente para un determinado servicio.
- ✓ Realizar una jornada de trabajo superior a la permitida laboralmente y, en caso de que eso sucediera por eventualidad, no informar a la entidad contratante.
- ✓ Permitir, por acción u omisión, el acceso a dependencias de la entidad contratante a personas ajenas al servicio contratado.
- ✓ No entregar en tiempo y forma toda la información con respecto a la prestación del servicio que le haya sido solicitada por la entidad contratante.
- ✓ Reincidir en la comisión de faltas leves.
- ✓ No cubrir el servicio durante un periodo de tiempo, por inexistencia de personal suplente u otras causas, siempre que no sea un incumplimiento muy grave.
- ✓ Incumplir, siempre que no constituya falta muy grave, las obligaciones derivadas de la normativa general sobre prevención de riesgos laborales y, en especial, las del plan de seguridad y salud en las prestaciones, calificadas como graves por su normativa específica.
- ✓ Todas aquellas que, implicando un incumplimiento de las obligaciones establecidas para el adjudicatario en la presente licitación, no merezcan la calificación de muy graves y que, por su naturaleza, no deben ser incluidas entre las leves.

Muy graves:

- ✓ Incumplir la prestación del servicio, bien sea por abandono o por otras causas.
- ✓ Actuar con pasividad, dejación y desidia en la realización del servicio.

- ✓ Resistirse a los requerimientos efectuados por la entidad contratante, o no observarlos, cuando esto produzca un perjuicio muy grave a la ejecución del contrato.
- ✓ Utilizar sistemas de trabajo, elementos, materiales, maquinaria o personal diferentes a los previstos en los pliegos y en las ofertas del adjudicatario, si procede, cuando produzca un perjuicio muy grave.
- ✓ No poner a disposición personal para la ejecución de los servicios mínimos establecidos.
- ✓ Incumplir muy gravemente las prescripciones relativas a la subcontratación, si procede.
- ✓ Falsear las prestaciones consignadas por el adjudicatario en la factura.
- ✓ Reincidir en faltas graves.
- ✓ Incorporar a personal sin ningún conocimiento de sus obligaciones ni formación previa.
- ✓ Incumplir la normativa sobre prevención de riesgos laborales, hecho que se considera muy grave por su normativa específica, y, en especial, la del plan de seguridad y salud en las prestaciones.
- ✓ Incumplir las prescripciones sobre seguridad de terceros en las prestaciones.

En la tramitación del expediente, se dará audiencia a la adjudicataria para que pueda formular las alegaciones que estime pertinentes, y el órgano de contratación de la entidad contratante resolverá.

25.4. Independientemente del resarcimiento por daños y perjuicios, en caso de incumplimiento que no produzca resolución del contrato, la entidad contratante podrá aplicar las siguientes sanciones, clasificadas según el grado de perjuicio, peligrosidad o reiteración:

- Faltas MUY GRAVES: 3 % del importe del contrato.
- Faltas GRAVES: 1 % del importe del contrato.
- Faltas LEVES: 0,5 % del importe del contrato.

El importe de las penalizaciones podrá hacerse efectivo mediante su deducción en la factura o facturas que deban abonarse a la empresa adjudicataria.

La ENTIDAD CONTRATANTE se reserva el derecho a resolver el contrato por reiteración en las deficiencias de ejecución del servicio si se aplican más de tres (3) de las penalizaciones señaladas en los apartados anteriores de este punto.

25.5. Además de las penalizaciones genéricas establecidas en los párrafos anteriores, se establecen una serie de acuerdos de nivel de servicio (ANS) y requerimientos de ejecución, cuyo incumplimiento se asociará a penalizaciones automáticas deducibles de la factura del mes correspondiente al incumplimiento, de acuerdo con lo previsto en el Pliego de prescripciones técnicas (PPT).

De acuerdo con lo anterior, en caso de incumplimiento imputable al adjudicatario, BSM podrá aplicar automáticamente las penalizaciones establecidas en el pliego técnico.

25.6. El procedimiento que se seguirá en las penalizaciones genéricas será el que se detalla a continuación:

- El órgano de contratación notificará al adjudicatario por escrito la incidencia o el incumplimiento ocurrido, su graduación y sus características.
- Se dará un plazo máximo de diez días naturales al adjudicatario para presentar las alegaciones que considere pertinentes, indicando qué medidas ha adoptado para evitar la producción de una nueva incidencia o incumplimiento.
- El órgano de contratación notificará al adjudicatario la resolución adoptada, atendiendo a las alegaciones presentadas y, en su caso, con la imposición de la penalización correspondiente.

En caso de que alguna de las conductas del adjudicatario sea tipificada como incumplimientos, se aplicará el régimen de penalizaciones descrito.

En cualquier caso, y tal como se ha indicado, podrá deducir de la factura correspondiente el importe de las penalizaciones aplicadas al adjudicatario por los incumplimientos producidos, sin perjuicio de que la garantía responda de la efectividad de estas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público.

25.7. Aparte de las obligaciones que se contienen en la normativa aplicable y las que se derivan de este contrato y de la documentación que se le anexa, son obligaciones específicas del adjudicatario:

- i. Someterse en todo momento a las indicaciones y observaciones que le sean dictadas por el órgano de contratación o el responsable del contrato.
- ii. Satisfacer todos los impuestos, tasas y arbitrios que gravan el ejercicio de la actividad a que se destina el contrato.
- iii. Quedará obligado, y se responsabilizará íntegramente en relación con sus trabajadores, al cumplimiento de las obligaciones que se deriven en la orden laboral (materia laboral propiamente dicha, Seguridad Social y prevención de riesgos), fiscal y cualquier otro de carácter general aplicable, siendo únicos responsables de las obligaciones que la normativa aplicable le imponga. Adicionalmente, el órgano de contratación podrá requerir en cualquier momento al adjudicatario para que acredite con documentos el cumplimiento de las indicadas obligaciones.
- iv. Aportar todo el personal necesario y suficiente para la realización del objeto del contrato, de acuerdo con las condiciones establecidas en los pliegos contractuales, y con responsabilidad para ofrecer la ejecución del contrato a plena satisfacción del responsable del contrato.
- v. Cumplir todas las prestaciones establecidas en los pliegos contractuales.
- vi. Cumplir las instrucciones que a los efectos de la prestación del servicio le sean dadas.

CLÁUSULA 26. RESOLUCIÓN

26.1. El presente contrato podrá ser resuelto por cualquiera de las causas previstas en los artículos 211 y 313 de la LCSP.

26.2. Aparte de las establecidas en dichos artículos y de las ya previstas en el presente pliego, constituyen causas específicas de resolución las siguientes:

- La demora en el inicio de las prestaciones.
- El incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las condiciones de ejecución del contrato establecidas en este Pliego de cláusulas particulares y en el Pliego de condiciones técnicas.
- El incumplimiento de las obligaciones contractuales esenciales.
- Las otras causas legalmente establecidas para este tipo de contrato.
- La manifiesta incapacidad técnica o negligencia probada en relación con el desarrollo de las tareas objeto del presente contrato; la negativa o resistencia manifiesta de la adjudicataria a ajustarse a las indicaciones efectuadas por la entidad contratante con el fin de ajustar el contrato a sus necesidades; la no comparecencia reiterada a las reuniones de trabajo; la falta de cumplimiento de los plazos parciales que se puedan establecer; la omisión de información, y cualquier actitud o negligencia que pueda afectar al desarrollo del contrato.
- Una situación prevista como causa de prohibición de contratar que ocurra una vez perfeccionado el contrato.
- Encontrarse en una situación de control o de asociación con respecto a otros candidatos o licitadoras, haberse puesto de acuerdo con otros participantes en el procedimiento de licitación y haber subcontratado alguna tarea a otras empresas participantes en esta licitación sin la autorización de la entidad contratante.
- No haber guardado la debida reserva con respecto a los datos o antecedentes que no sean públicos o notorios y que estén relacionados con el objeto del contrato, y de los que haya tenido conocimiento con ocasión del contrato.
- El incumplimiento de la ejecución parcial de las prestaciones definidas en el contrato cuando dicho incumplimiento provoque un perjuicio muy grave.
- El incumplimiento reiterado de cualquiera de las condiciones especiales de ejecución establecidas en este pliego que no tengan carácter de obligación contractual esencial.

CLÁUSULA 27. EJECUCIÓN

La ejecución del contrato estará dirigida y gestionada exclusivamente por la empresa adjudicataria, que asume todo el riesgo empresarial de dicho contrato. La adjudicataria designará, en cada momento, a las personas que ejecutarán las prestaciones, determinará las tareas que se deberán llevar a cabo de acuerdo con las instrucciones generales de la entidad contratante y dictará las directrices oportunas para garantizar el correcto desarrollo del contrato. La empresa adjudicataria aportará sus medios técnicos, materiales,

organizativos y humanos para garantizar una correcta ejecución; designará al personal capacitado y especializado que, a su cargo y en su nombre, desarrolle las tareas objeto del contrato, y garantizará que el personal asignado tenga la calificación, la formación y el nivel profesional adecuados para las prestaciones que deba realizar, sin que la empresa adjudicataria pueda, en ningún caso, desvincularse de su ejecución.

CLÁUSULA 28. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

28.1. En relación con las eventuales modificaciones contractuales que se puedan producir, será de aplicación el régimen previsto en la subsección 4.^a de la sección 3.^a del capítulo I del título I de la LCSP, en función de si se han previsto o no causas específicas de modificación. El contrato se podrá modificar por las causas legalmente previstas, así como por las que se prevén en el presente pliego.

28.2. Las causas que pueden originar las condiciones para generar una modificación del contrato son las siguientes:

Subjetivas:

A. Sucesión total o parcial del contratista inicial derivada de una reestructuración empresarial, dando cumplimiento a los requisitos y condiciones establecidos en el artículo 98 de la LCSP y siempre que ello no implique otras modificaciones sustanciales del contrato, ni tenga por objeto eludir la aplicación de la directiva.

Objetivas:

Las causas objetivas de la modificación contractual serán las previstas en el apartado B3 de la cláusula 1 del presente pliego, en su caso.

28.3. El procedimiento para modificar el contrato será el siguiente:

- Informe justificativo del responsable del contrato en el que manifieste la necesidad de proceder a realizar la modificación del contrato.
- Informe jurídico del Departamento de Contratación manifestando, en su caso, la procedencia de la modificación.
- Trámite de audiencia al contratista por un plazo de diez días hábiles y comparecencia en la que manifiesta haber sido informado del alcance de estos nuevos trabajos.
- Aprobación de la modificación y adjudicación del órgano de contratación competente.
- Reajuste de la garantía definitiva.

28.4. Las modificaciones que se aprueben serán obligatorias para el contratista. Consecuentemente, el adjudicatario acepta cualquier modificación del contrato propuesta por el órgano de contratación que

cumpla con lo previsto en el presente pliego o en el contrato, y se compromete a su ejecución una vez que se adopte el acuerdo correspondiente.

No habrá limitación de modificación del contrato a la baja. En caso de que las modificaciones a la baja superen el 20 % del importe de adjudicación, el adjudicatario podrá solicitar la resolución del contrato y la liquidación de los trabajos realizados, sin tener derecho a ningún otro tipo de indemnización o pago en concepto de beneficio dejado de obtener.

CLÁUSULA 29. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. Tratamiento de datos de carácter personal por parte de BSM

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, de acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, en la que se regula el derecho de información en la recogida de los datos de carácter personal, se deja constancia de los siguientes extremos:

- a) La documentación requerida para licitar en el presente procedimiento que contenga datos de carácter personal es necesaria para la participación en el mismo, de acuerdo con el artículo 6.1 c) RGPD, que se desprende de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- b) El responsable del tratamiento de sus datos personales es Barcelona de Serveis Municipals, SA, con domicilio en calle Calàbria, 66, 08015 Barcelona, teléfono 93.887.50.34 y correo electrónico protecciodades@bsmsa.cat. Asimismo, se informa a los interesados de que BSM ha nombrado a un delegado de Protección de Datos con quien podrán contactar a través del teléfono 938 875 034 o bien a través de la dirección de correo electrónico dpo@bsmsa.cat.
- c) En relación con la documentación presentada por los licitadores que contenga datos de carácter personal de personas físicas (trabajadores, personal técnico, colaboradores, etcétera), el licitador garantiza que cuenta con la base de licitud necesaria para facilitar dicha información a la entidad contratante con la finalidad de licitar en el presente procedimiento.
- d) La documentación presentada por los licitadores que contenga datos de carácter personal será depositada en las oficinas de la entidad contratante en Barcelona, ubicadas en la calle de Calàbria, 66, 08015, y será tratada por la entidad contratante para la calificación, valoración y comparación de las proposiciones de los licitadores y para dar cumplimiento a las finalidades establecidas en la normativa de contratación pública que sea de aplicación a la entidad contratante. Los destinatarios de esta información serán la propia entidad contratante, así como aquellos terceros que realicen tareas de fiscalización o aquellos terceros que, en la ejecución del contrato, necesariamente deban acceder a la información.

e) La presentación de la oferta y la documentación solicitada implica que el licitador está conforme con que la entidad contratante trate dicha información en los términos informados y, en caso de que resulte adjudicatario, en el marco de la ejecución del contrato. Los datos proporcionados se conservarán durante el tiempo necesario para dar cumplimiento a la finalidad para la cual se recogieron.

Una vez se haya cumplido la finalidad para la cual se recogieron los datos personales o bien cuando usted haya solicitado su supresión, atendiendo al artículo 32 de la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, los datos personales serán debidamente bloqueados durante el tiempo necesario para dar cumplimiento a las obligaciones legales que en cada caso correspondan.

f) BSM no prevé la transferencia internacional de datos. No obstante, en caso de que en un futuro se realizará, se tendrá en cuenta y se aplicará lo previsto en la normativa aplicable de protección de datos. Asimismo, no se toman decisiones automatizadas ni se realizan perfilados con los datos personales tratados.

g) Los interesados podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad dirigiéndose a la entidad contratante, como entidad responsable del tratamiento, en la dirección indicada en la letra b) de la presente cláusula, acreditando siempre su identidad de forma suficiente. Por último, el interesado tendrá derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad Catalana de Protección de Datos (<https://apdcat.gencat.cat/>) si considera que BSM no ha tratado sus datos personales de conformidad con la normativa aplicable.

2. Tratamiento de datos de carácter personal por parte del adjudicatario, en nombre de BSM

En caso de que el contrato conlleve el tratamiento de datos de carácter personal o el acceso del contratista o subcontratista a datos de este tipo, en nombre de BSM, se estará a lo establecido en la disposición adicional vigesimoquinta de la LCSP y en el artículo 28 RGPD. En este supuesto, el acceso a estos datos no se considerará comunicación de datos cuando se cumpla lo descrito en la normativa vigente.

En tal caso, se deberá firmar, de forma obligatoria, el contrato de encargado de tratamiento que se adjunta como anexo, donde se recogen las obligaciones correspondientes a ambas partes, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.

CLÁUSULA 30. CONFIDENCIALIDAD

Confidencialidad

Toda la información a la que tenga acceso el adjudicatario con ocasión de la ejecución del contrato tiene carácter confidencial. El adjudicatario y el personal del adjudicatario adscrito a la ejecución del contrato no pueden utilizar para sí mismos, ni proporcionar a terceros, datos o cualquier información de los trabajos contratados o a la que tengan acceso con ocasión de la ejecución del contrato, sin autorización escrita de

la ENTIDAD CONTRATANTE o del Ayuntamiento de Barcelona, y quedan, por lo tanto, obligados a poner todos los medios a su alcance con el fin de conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información como de los resultados obtenidos de las tareas realizadas, de conformidad con el artículo 133 de la LCSP.

En cualquier caso, en la realización de las tareas que no impliquen el tratamiento de datos personales, queda prohibido al adjudicatario y a su personal el acceso a datos de carácter personal, teniendo la obligación de secreto respecto de los datos que el personal hubiera podido conocer con motivo de la prestación contratada.

Asimismo, el licitador deberá indicar expresamente qué documentación e información considera confidencial de su oferta.

Transparencia

Se informa al adjudicatario de que, con el objetivo de cumplir con lo establecido en la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, se procederá a la publicación de información relacionada con la contratación de referencia.

CLÁUSULA 31. CONTRATACIÓN SOCIAL

En el objeto del contrato se incorporan las siguientes medidas de contratación pública sostenible:

1. Criterios de adjudicación:

- a. Las ofertas que, de acuerdo con el Pliego, puedan ser consideradas anormales o desproporcionadas serán excluidas si, en el trámite de audiencia, se evidencia que los salarios considerados en la oferta son inferiores a lo que establece el convenio de aplicación.

2. Condiciones especiales de ejecución:

- a. El pago del precio a las empresas subcontratadas.
- b. Declaración conforme las empresas licitadoras no realizan operaciones financieras en paraísos fiscales.

CLÁUSULA 32. RÉGIMEN DE RECURSOS

32.1. *En el caso de contratos de valor estimado superior a 100.000 euros:*

1. Se podrá interponer recurso especial en materia de contratación regulado en el artículo 44 y siguientes de la LCSP ante el Tribunal Catalán de Contratos de Sector Público como órgano competente para la resolución del recurso, contra el anuncio de licitación, los pliegos y los documentos contractuales que establecen las condiciones que deben regir la contratación, así como también los actos de trámite adoptados en el procedimiento de adjudicación, siempre que estos últimos decidan directa o indirectamente sobre esta, determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión o perjuicio irreparable a derechos o intereses legítimos, los actos por los que se acuerde la admisión o inadmisión de candidatos, incluidas las ofertas que sean excluidas por resultar anormalmente bajas como consecuencia de la aplicación del artículo 149 de la LCSP, contra el acuerdo de adjudicación y las modificaciones contractuales basadas en el incumplimiento de lo que disponen los artículos 204 y 205 de la LCSP.

Igualmente, podrá interponerse recurso especial en los supuestos previstos en el artículo 39.2 de la LCSP. El recurso especial en materia de contratación tiene carácter potestativo. Alternativamente, podría interponerse un recurso contencioso-administrativo, de conformidad con la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

2. El recurso podrá interponerse por las personas físicas y jurídicas cuyos derechos o intereses legítimos se hayan visto perjudicados o puedan resultar afectados por las decisiones objeto de recurso y, en todo caso, por los licitadores.

3. El plazo para interponer el recurso especial en materia de contratación será de quince (15) días hábiles, que se contarán de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la LCSP, en función de cuál sea el acto que se recurra.

No obstante, cuando el recurso se fundamente en alguna de las causas de nulidad previstas en el apartado 2 del artículo 39 de la LCSP, los plazos para interponer el recurso especial serán los que se indican en las letras a) y b) del artículo 50.2 de la LCSP.

4. El escrito de interposición del recurso podrá presentarse ante el registro del órgano de contratación, en el registro del órgano competente para la resolución del recurso o en cualquiera de los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Transcurridos dos meses contados desde el siguiente a la interposición del recurso sin que se haya notificado su resolución, el interesado podrá considerarlo desestimado a efectos de interponer el recurso contencioso-administrativo.

5. En el escrito de interposición se hará constar el acto recurrido, el motivo que fundamente el recurso, los medios de prueba que pretenda hacer valer el recurrente y, en su caso, la solicitud de adopción de medidas provisionales, adjuntando a esta la documentación exigida por el artículo 51 de la LCSP.

32.2. En el caso de contratos de valor estimado inferior a 100.000 euros:

1. Los actos derivados del presente procedimiento de adjudicación podrán ser impugnados en vía administrativa en virtud de lo previsto en el artículo 44.6 de la LCSP ante la Primera Tenencia de Alcaldía de Economía, Trabajo, Competitividad y Hacienda del Ajuntament de Barcelona, en los plazos y requisitos que se informen en la notificación del acto correspondiente.

2. Si se pretende impugnar el anuncio de licitación o los presentes pliegos, el plazo para interponer el recurso de alzada es de un (1) mes, a contar desde el día siguiente al de su publicación en el perfil de contratante de la entidad.

3. El plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de tres (3) meses. Transcurrido este plazo sin que se haya dictado resolución, se podrá entender desestimado el recurso.

4. Contra la desestimación expresa o por silencio del recurso de alzada, se podrá interponer recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado Contencioso-Administrativo de Barcelona, en el plazo de dos (2) meses, a contar desde el día siguiente al de recepción de la notificación correspondiente (si la resolución

es expresa) o en el plazo de seis (6) meses, a contar desde el día siguiente del día en que dicho recurso se entienda desestimado por silencio.

VALIDACIÓN JURÍDICA DEL EXPEDIENTE

Se hace constar que toda la documentación que integra la licitación ha sido validada jurídicamente por la directora de la Asesoría Jurídica de la ENTIDAD CONTRATANTE con carácter previo a su licitación, a efectos de los artículos 28 y 116 de la LCSP.

En Barcelona, a 27 de agosto de 2025



Sra. Mercè Piñol Arnal
*Directora corporativa de Asesoría Jurídica,
Contratación y Compras de
Barcelona de Serveis Municipals, SA*

ANEXO N.º 1A**DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA A LA INEXISTENCIA DE RELACIÓN ECONÓMICA O FINANCIERA ILEGAL CON UN PAÍS CONSIDERADO PARAÍSO FISCAL**

(Declaración OBLIGATORIA, que debe entregarse en el sobre relativo a la “documentación acreditativa de los requisitos previos”).

Don/Doña, con DNI, actuando en nombre y representación de (licitador), en su condición de y con poderes suficientes para suscribir la presente declaración responsable, enterado de la convocatoria del procedimiento de contratación para la adjudicación del contrato, DECLARA RESPONSABLEMENTE:

Que la entidad a la que representa, o bien sus empresas filiales o las empresas interpuestas:

No realiza/n operaciones financieras en paraísos fiscales —según la lista de países elaborada por las instituciones europeas o avalada por estas o, en su defecto, por el Estado español— ni fuera de ellos que sean consideradas delictivas en los términos legalmente establecidos, como delitos de blanqueo de capitales, fraude fiscal o contra la Hacienda Pública.

Tiene/n relaciones legales con paraísos fiscales (de las cuales se dará publicidad en el perfil de contratante) y presenta/n la siguiente documentación descriptiva de los movimientos financieros y toda la información relativa a estas actuaciones:

Y, a los efectos oportunos, se firma la presente declaración responsable, a de de

Firma

ANEXO N.º 1B**DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE ACTUACIONES PREVIAS RELACIONADAS CON EL OBJETO
DEL CONTRATO**

(Declaración OBLIGATORIA, que debe entregarse en el sobre relativo a la “documentación acreditativa de los requisitos previos”).

Don/Doña, con DNI, actuando en nombre y representación de (licitador), en su condición de y con poderes suficientes para suscribir la presente declaración responsable, enterado de la convocatoria del procedimiento de contratación para la adjudicación del contrato, DECLARA RESPONSABLEMENTE:

Opción 1:

1. Que *ni la empresa a la que represento, ni una empresa vinculada, ha participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o en documentos preparatorios del contrato.*
2. Que *la empresa a la que represento no ha sido adjudicataria ni ha participado en la ejecución de los contratos, ni es empresa vinculada a ellas, en el sentido que establece la LCSP.*

Opción 2 (en caso de haber participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o en documentos preparatorios del contrato):

1. Que *la empresa a la que represento, o la empresa vinculada denominada, ha participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o de documentos preparatorios del contrato elaborando la documentación que se indica a continuación:*

Y, a los efectos oportunos, se firma la presente declaración responsable, a de de

Firma

ANEXO N.º 1C**DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA A LA DESIGNACIÓN DE UNA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO COMO MEDIO PREFERENTE PARA RECIBIR TODAS LAS NOTIFICACIONES**

(Declaración OBLIGATORIA, que debe entregarse en el sobre relativo a la “documentación acreditativa de los requisitos previos”).

Don/Doña , con DNI, actuando en nombre y representación de (licitador), en su condición de y con poderes suficientes para suscribir la presente declaración responsable, enterado/a de la convocatoria del procedimiento de contratación para la adjudicación del contrato

MANIFIESTA:

Que, en relación con la licitación del contrato de referencia antes indicado, y de acuerdo con la práctica de las notificaciones que se derivan de esta, en cumplimiento de lo que establece el artículo 28 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, designa, como medio preferente para recibir las mencionadas notificaciones, la siguiente dirección de correo electrónico:

.....

Declara, asimismo, que esta dirección de correo electrónico permite acreditar la fecha y la hora en las que se produzca la puesta a disposición del interesado o interesada del acto objeto de la notificación, así como el acceso a su contenido, momento a partir del cual la notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales.

Declara, asimismo, que las comunicaciones realizadas por la entidad contratante a través de los medios identificados tendrán todos los efectos propios de una notificación previstos en la Ley de contratos del sector público.

Y, a los efectos oportunos, se firma la presente declaración responsable, a de de

Firma

ANEXO N.º 1D**DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE IGUALDAD
EFFECTIVA ENTRE MUJERES Y HOMBRES**

(Declaración OBLIGATORIA, que debe entregarse en el sobre relativo a la “documentación acreditativa de los requisitos previos”).

Don/Doña, con DNI, actuando en nombre y representación de (licitador), en su condición de y con poderes suficientes para suscribir la presente declaración responsable, enterado/a de la convocatoria del procedimiento de contratación para la adjudicación del contrato

MANIFIESTA:

Que en relación con la licitación del contrato de referencia antes indicado:

- Cumple las obligaciones legales en materia de igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Es una persona jurídica con más de 50 personas trabajadoras: SÍ/NO

En caso de haber contestado afirmativamente lo anterior:

- Dispone de un plan de igualdad, de conformidad con el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Y, a los efectos oportunos, se firma la presente declaración responsable, a de de

Firma

ANEXO N.º 2**MODELO DE PROPUESTA ECONÓMICA Y DE REFERENCIAS CUYA VALORACIÓN DEPENDE DE
FÓRMULAS AUTOMÁTICAS**

(Declaración OBLIGATORIA, que debe entregarse en el sobre “evaluable mediante la aplicación de criterios cuantificables mediante fórmulas automáticas”).

Instrucciones para llenar correctamente el formulario: El contratista tendrá que marcar una de las opciones para cada apartado, a excepción de los que requieran específicamente ser cumplimentados.

En el caso de que la cumplimentación requiera introducir el precio o porcentaje, este solo contendrá dos decimales.

En el caso de que no se marque ninguna opción, se marque más de una opción o se altere el redactado de alguno de los apartados, se otorgará una puntuación de 0 puntos al apartado afectado. En el caso de que la alteración del redactado pueda comportar un incumplimiento del PPT o del resto de documentación del presente procedimiento, se procederá a la exclusión de la oferta.

El Sr./a., con residencia en, calle....., n.º, informado/a del anuncio publicado en el y de las condiciones y requisitos que se exigen para la adjudicación del servicio de ".....", se compromete en nombre (propio o de la empresa a la que representa)a realizarlas con estricta sujeción a las siguientes condiciones:

A) OFERTA ECONÓMICA:**CRITERIO 1: SERVICIOS DE EVOLUTIVOS EN TECNOLOGÍAS APORTADAS POR EL ADJUDICATARIO COMPLEMENTARIAS AL SERVICIO**

El licitador deberá indicar su oferta con dos decimales por el concepto establecido.

Concepto	Precio unitario máximo a ofertar	Precio ofertado por el licitador
Precio unitario por el servicio de evolutivos en tecnologías aportadas por el adjudicatario complementarias al servicio	57,00 €/hora	XX,XX €

CRITERIO 2: OFERTA ECONÓMICA POR LOS SERVICIOS DE AGENTES DEL CONTACT CENTER:

El licitador deberá indicar su oferta con dos decimales por el concepto establecido.

Numeración del tramo	Intervalo de número llamadas atendidas del mes que facturar	Precio unitario máximo por atención telefónica atendida (ANTES IVA)	Precio unitario ofertado por atención telefónica atendida (ANTES IVA)
1	De 1 a 18.000 llamadas	3,50 €/llamada	XX,XX €/llamada
2	De 18.001 a 23.000 llamadas	3,40 €/llamada	XX,XX €/llamada
3	De 23.001 a 28.000 llamadas	3,30 €/llamada	XX,XX €/llamada
4	De 28.001 a 32.000 o más	3,20 €/llamada	XX,XX €/llamada

CRITERIO 2.2: Precio unitario en concepto de tareas de back office

El licitador deberá indicar su oferta con dos decimales por el concepto establecido.

Numeración tramo	Intervalo tiempo (segundos) para tareas de back office		Precio unitario máximo para back office (ANTES IVA)	Precio unitario ofertado para back office (ANTES IVA)
1	0	60 llamadas	0,60 €/llamada	XX,XX €/llamada
2	61	120 llamadas	1,20 €/llamada	XX,XX €/llamada
3	121	240 llamadas	2,10 €/llamada	XX,XX €/llamada
4	241	360 llamadas	3,00 €/llamada	XX,XX €/llamada
5	361	480	3,90 €/llamada	XX,XX €/llamada
6	481	600 o más	4,80 €/llamada	XX,XX €/llamada

CRITERIO 2.3: Precio unitario en concepto envíos postales

El licitador deberá indicar su oferta con dos decimales por el concepto establecido.

Concepto	Precio unitario máximo a ofertar	Precio ofertado por el licitador
Precio unitario en concepto envíos postales	0,95 €/unidad	XX,XX €

CRITERIO 2.4: Precio unitario en concepto de conversaciones tipo chat resueltas (ANS < 2 min)

El licitador deberá indicar su oferta con dos decimales por el concepto establecido.

Numeración tramo	Intervalo respuesta tipo chat integrado en las apps del mes a facturar		Precio unitario máximo por respuesta tipo chat integrado en las apps (ANTES IVA)	Precio unitario ofertado por respuesta tipo chat integrado en las apps (ANTES IVA)
1	1	10000	2,50 €/respuesta	XX,XX €/respuesta
2	10001	20000	2,30 €/respuesta	XX,XX €/respuesta
3	20001	>20001	2,10 €/respuesta	XX,XX €/respuesta

CRITERIO 2.5: Precio unitario en concepto de contacto útil conseguido en llamadas salientes y *callback*

El licitador deberá indicar su oferta con dos decimales por el concepto establecido.

Numeración tramo	Intervalo de contactos útiles del mes que facturar		Precio unitario máximo por contacto útil (ANTES IVA)	Precio unitario ofertado por contacto útil (ANTES IVA)
1	1	500	3,00 €/contacto	XX,XX €/contacto
2	501	1000	2,90 €/contacto	XX,XX €/contacto
3	1001	3000	2,80 €/contacto	XX,XX €/contacto

4	3001	5000 o más	2,70 €/contacto	XX,XX €/contacto
---	------	------------	-----------------	------------------

B) OTROS CRITERIOS EVALUABLES AUTOMÁTICAMENTE:

CRITERIO 1: DISPONER DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL APRENDIZAJE

El licitador declara responsablemente que dispone de un sistema de gestión del aprendizaje con las siguientes características:

Requisito del sistema LMS	Descripción	OFERTA
Registro y seguimiento de la formación de los agentes	El sistema permite registrar la participación y hacer el seguimiento completo del progreso de los agentes.	
Gestión de sesiones presenciales y en línea	El sistema permite gestionar todas las modalidades de formación, tanto presenciales como en línea.	
Generación de informes de seguimiento y evaluación	El sistema permite generar informes detallados de seguimiento y evaluación de los agentes, incluyendo resultados e indicadores de rendimiento.	

- *El licitador deberá indicar qué requisitos cumple el sistema LMS del cual dispone con una X en cada una de las descripciones que corresponda.*
- *El licitador marcará con una X el concepto correspondiente a su oferta.*
- *En caso de no poner ninguna X, no se evaluará este apartado.*

CRITERIO 2: CERTIFICACIONES TÉCNICAS Y DE CALIDAD

El licitador declara responsablemente que dispone de las siguientes certificaciones

Certificaciones	OFERTA
• ISO 22301 – Continuidad del negocio	
• ISO 37301 – Cumplimiento normativo (compliance)	
• ISO 37001 – Sistema de gestión antisoborno	
• ISO 14001 – Gestión ambiental	
• ISO 45001 – Salud y seguridad laboral	

- | | |
|-------------------------------------|--|
| • ISO 50001 – Eficiencia energética | |
|-------------------------------------|--|

- *El licitador marcará con una X el concepto correspondiente a su oferta.*
- *En caso de no poner ninguna X, no se evaluará este apartado.*
- **IMPORTANTE: En el momento de la clasificación el adjudicatario deberá acreditar la tenencia de las certificaciones declaradas.**

CRITERIO 3: DISPONER DE UN SISTEMA DE CONTINGENCIA EN CASO DE CAÍDAS ELÉCTRICAS.

El licitador declara responsablemente que dispone de un sistema de contingencia en caso de caídas eléctricas con las siguientes características:

CONCEPTO	OFERTA
El licitador presenta un sistema formado por SAI y grupo electrógeno.	
El licitador dispone únicamente de un sistema SAI.	
No se presenta ningún sistema de contingencia o la propuesta es insuficiente.	

- *El licitador marcará con una X el concepto correspondiente a su oferta.*
- *En caso de no poner ninguna X, no se evaluará este apartado.*

CRITERIO 4: MEJORA DE LOS NIVELES DE SERVICIO (ANS)

El licitador declara responsablemente:

INDICADOR	MÍNIMO EXIGIDO DEL PLIEGO TÉCNICO	MEJORA A OFERTAR	OFERTA
NDA (nivel de atención)	90 % (mínimo pliego)	91 %	
		≥ 92 %	

- *El licitador marcará con una X el concepto correspondiente a su oferta.*
- *En caso de poner más de una X, no se evaluará este apartado.*
- *En caso de no poner ninguna X, no se evaluará este apartado.*

INDICADOR	MÍNIMO EXIGIDO DEL PLIEGO TÉCNICO	MEJORA A OFERTAR	OFERTA
NDS (nivel de servicio)	80 % (mínimo pliego)	81-83 %	
		≥ 84 %	

- *El licitador marcará con una X el concepto correspondiente a su oferta.*
- *En caso de poner más de una X, no se evaluará este apartado.*
- *En caso de no poner ninguna X, no se evaluará este apartado.*

INDICADOR	MÍNIMO EXIGIDO DEL PLIEGO TÉCNICO	MEJORA A OFERTAR	OFERTA
ISC (índice satisfacción cliente)	7,5 (mínimo pliego)	7,6-7,9	0,75 puntos
		≥8,0	1,5 punto

- *El licitador marcará con una X el concepto correspondiente a su oferta.*
- *En caso de poner más de una X, no se evaluará este apartado.*
- *En caso de no poner ninguna X, no se evaluará este apartado.*

CRITERIO 5: FORMACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

El licitador declara responsablemente:

COMPROMISO DE FORMACIÓN POR AGENTE Y AÑO	CONCEPTO
Sin compromiso superior al mínimo de 40 horas	
Compromiso de ≥ 50 horas (40 h mínimas + 10 h adicionales)	
Compromiso de ≥ 60 horas (40 h mínimas + 20 h adicionales)	
Compromiso de ≥ 70 horas (40 h mínimas + 30 h adicionales o más)	

- *El licitador marcará con una X el concepto correspondiente a su oferta.*
- *En caso de poner más de una X, no se evaluará este apartado.*
- *En caso de no poner ninguna X, no se evaluará este apartado.*

(Quedarán excluidas del procedimiento de licitación las ofertas que presenten un importe o plazo superiores a los de licitación)

Y, a los efectos oportunos, se firma la presente declaración responsable, a de de

Firma

ANEXO N.º 2 A

CONTENIDO DE LA PROPUESTA EVALUABLE MEDIANTE JUICIO DE VALOR

El contenido que deberá tener la propuesta técnica, evaluable mediante los criterios de adjudicación que dependen de un juicio de valor indicados en el **anexo n.º 3** del presente pliego, es el siguiente:

CRITERIO 1: PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

El licitador deberá presentar una memoria detallada que incluya la descripción de la estructura organizativa propuesta para la gestión del servicio, especificando los cargos clave como supervisores, coordinadores y equipo de calidad. La memoria debe incorporar una explicación de los procesos internos de gestión y organización del servicio, así como las estrategias para minimizar la rotación del personal y garantizar la continuidad y calidad del servicio. Finalmente, se deberán detallar las metodologías y herramientas que se prevén emplear para la coordinación y supervisión de los equipos.

Se deberán presentar las correspondientes acreditaciones/titulaciones en caso de resultar adjudicatario del procedimiento.

Este apartado debe describir la estructura operativa, roles y responsabilidades, así como la experiencia relevante de los responsables. Para garantizar concreción y evitar repeticiones, se limita a cuatro (4) páginas en fuente Arial 11.

IMPORTANTE: Se informa a los licitadores que no serán objeto de valoración las páginas que excedan el máximo establecido.

CRITERIO 2: PROPUESTA PLAN DE CALIDAD

a. Estrategia y metodología del plan de calidad

El licitador deberá presentar una memoria descriptiva en la que se incluya un plan integral de calidad orientado específicamente a garantizar una supervisión eficaz, el control sistemático y la mejora continua de los servicios prestados por el centro de llamadas. El plan deberá demostrar una aproximación proactiva, orientada a la innovación tecnológica y la mejora continua, e incluirá, como mínimo:

- Integración y adaptación al sistema de calidad existente: La empresa licitadora deberá demostrar su capacidad para integrarse de forma efectiva en el sistema de calidad ya establecido por BSM, aportando:
 - o Propuestas de valor añadido en el análisis e interpretación de datos.
 - o Experiencia previa en la gestión de servicios con sistemas similares de monitorización.
 - o Compromiso con la transparencia y la trazabilidad de los resultados.

- Detallar los mecanismos de validación y revisión periódica de los resultados, asegurando su fiabilidad y alineación con los estándares de calidad establecidos por el servicio.
- Metodología detallada para la recogida, análisis e interpretación de datos relacionados con la calidad, incluyendo auditorías internas y externas.
- Protocolos y procesos establecidos para la detección y gestión de incidencias o desviaciones respecto a los estándares de calidad acordados.
- Propuestas concretas de acciones correctivas y preventivas para garantizar la mejora continua de los procesos y la experiencia del cliente.
- Asignación clara de responsabilidades y recursos para la implementación y seguimiento del plan de calidad.

Integración con otros planes y procesos de la empresa, como el plan de formación y el plan de transición, para garantizar una gestión coherente y coordinada. Reuniones de seguimiento, alineación y feedback entre BSM y el adjudicatario.

Este apartado debe explicar cómo se asegurará el cumplimiento de los estándares de calidad, incluyendo metodologías, KPI y procesos de mejora continua. Con dos (2) páginas en fuente Arial 11 es suficiente para describir una estrategia clara y estructurada.

IMPORTANTE: Se informa a los licitadores que no serán objeto de valoración las páginas que excedan el máximo establecido.

- b. **Herramientas para realizar auditorías masivas.** La documentación a presentar en este apartado consistirá en una propuesta detallada del software que la empresa licitadora prevé utilizar para la realización de las auditorías mensuales de calidad telefónica sobre las conversaciones mantenidas por los agentes adscritos al servicio. Esta propuesta deberá incluir una descripción exhaustiva de la solución tecnológica, con especial atención a las funcionalidades específicas que permitan garantizar una evaluación objetiva, recurrente y ajustada a los estándares de calidad requeridos.

Se deberá incorporar, como parte integral del documento, capturas de pantalla (*prints de pantalla*) de la interfaz de usuario del sistema, que evidencien la capacidad funcional del software y su facilidad de uso. La descripción deberá detallar cómo se realiza la selección y la muestra de llamadas, qué criterios de análisis y rúbricas de evaluación se pueden configurar, qué funcionalidades incluye para la detección de tendencias, alertas o desviaciones y cuál es el sistema de exportación y visualización de datos (informes, cuadros de mando, gráficas, etc.).

Asimismo, se deberá indicar el grado de automatización que ofrece la herramienta y su compatibilidad con otros sistemas de gestión de calidad y con los sistemas de información de BSM, así como las capacidades que ofrece para integrarse con protocolos de *feedback* o con el plan de formación de los agentes.

Esta herramienta debe ser capaz de auditar un mínimo del 50 % de las interacciones con los clientes que haga el proveedor. En caso de proporcionarla, el proveedor facilitará a BSM el resultado de estas auditorías con un informe mensual a concretar entre BSM y el proveedor.

Aquí hay que detallar las herramientas tecnológicas y procedimientos para hacer revisiones sistemáticas y a gran escala de la calidad del servicio (como IA, escucha masiva, etc.). Dos (2) páginas en fuente Arial 11 permiten exponer funcionalidades y aplicación práctica sin extensión innecesaria.

IMPORTANTE: Se informa a los licitadores que no serán objeto de valoración las páginas que excedan el máximo establecido.

CRITERIO 3: PROPUESTA DE PLAN DE FORMACIÓN

El licitador deberá presentar una memoria detallada del plan de formación que prevé implementar para los agentes que prestarán servicio en el centro de llamadas. Esta propuesta deberá incluir la estrategia y metodología de formación, especificando tanto la formación inicial como la continua, con especial atención a la capacitación en los diferentes canales de atención y a la mejora de competencias técnicas y comunicativas.

El plan deberá detallar los contenidos formativos, los métodos de impartición (presencial, *e-learning*, *blended learning*) y la duración y frecuencia de las sesiones, así como los mecanismos de evaluación de los conocimientos y competencias adquiridas. También se deberá incluir la descripción de los recursos y herramientas didácticas que se utilizarán, y la integración del plan de formación con otros procesos de gestión de la calidad y desarrollo del personal.

Habrá que incluir un calendario provisional de formaciones y un plan de transferencia del conocimiento a BSM que asegure la continuidad y autonomía del servicio al finalizar el contrato.

Se debe detallar la formación inicial, continua y específica, así como la metodología y frecuencia. Con tres (3) páginas en fuente Arial 11 es suficiente para describir un plan completo y funcional.

IMPORTANTE: Se informa a los licitadores que no serán objeto de valoración las páginas que excedan el máximo establecido.

CRITERIO 4: PROPUESTA TECNOLÓGICA COMPLEMENTARIA A LA DE BSM EN EL ÁMBITO DE LA CALIDAD, FORMACIÓN, PROCESOS, CX

El adjudicatario deberá presentar una o más propuestas tecnológicas complementarias a las de BSM/CBSA que aporten mejoras en el ámbito de la calidad, formación, procesos y CX y que incluyan, como mínimo, los siguientes elementos:

- **Descripción detallada de la solución tecnológica propuesta:** Explicación clara de cómo la propuesta complementa y enriquece las herramientas y procesos actuales de BSM en calidad, formación, procesos y experiencia de cliente (CX).
- **Valor añadido tangible:** Ejemplos prácticos que demuestren la mejora que la propuesta aporta, como casos de uso reales, estudios de caso o experiencias previas de implementación.
- **Indicadores de mejora:** Definición y justificación de indicadores cuantitativos y cualitativos que permitan medir el impacto positivo de la solución en la calidad del servicio, la formación, los procesos internos y la satisfacción del cliente.
- **Casos de éxito y referencias:** Documentación que acredite experiencias previas exitosas con la tecnología o metodología propuesta, con datos concretos de resultados obtenidos.
- **Plan de implementación:** Propuesta de pasos para la integración y despliegue de la solución en el contexto de BSM, con indicación de plazos y recursos necesarios.

Este criterio incluye varios ámbitos técnicos (CX, procesos, calidad...), por lo que se amplía ligeramente el límite, **cuatro (4) páginas en fuente Arial 11**, para permitir una descripción integrada y completa.

IMPORTANTE: Se informa a los licitadores que no serán objeto de valoración las páginas que excedan el máximo establecido.

CRITERIO 5: CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN Y ESCALABILIDAD: FLEXIBILIDAD PARA AJUSTAR EL SERVICIO A CAMBIOS EN EL VOLUMEN DE DEMANDA O EN LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

El adjudicatario deberá incluir en su propuesta una descripción detallada de su capacidad de adaptación y escalabilidad del servicio. Esta descripción debe incluir como mínimo:

- Procedimientos y estrategias para ajustar rápidamente el volumen de recursos humanos y tecnológicos en respuesta a cambios en la demanda o necesidades del cliente.
- Capacidad para gestionar picos puntuales de volumen de llamadas o incidencias, incluyendo mecanismos de ampliación temporal o permanente del servicio.
- Ejemplo de planes o experiencias previas donde se haya gestionado con éxito la escalabilidad y adaptabilidad del servicio.
- Descripción de los recursos y tecnologías utilizadas para garantizar flexibilidad operativa y minimización de riesgos.

Este criterio es fundamental para asegurar que el servicio puede responder a situaciones imprevistas, picos puntuales de demanda o cambios estratégicos, minimizando riesgos operativos y optimizando costes.

Los licitadores deberán mostrar cómo adaptarán el servicio a variaciones de demanda o a cambios en las necesidades de BSM y CBSA. Para describir escenarios y soluciones con claridad, se fija un máximo de tres (3) páginas en fuente Arial 11.

IMPORTANTE: Se informa a los licitadores que no serán objeto de valoración las páginas que excedan el máximo establecido.

CRITERIO 6: ANÁLISIS PREDICTIVO DE LA DEMANDA

El adjudicatario deberá incluir en su oferta una descripción detallada de la metodología que utilizará para el análisis predictivo de la demanda, que deberá incorporar:

- El uso de datos históricos reales o simulados, con una explicación clara sobre su procedencia y tratamiento.
- Los modelos estadísticos, de inteligencia artificial u otras técnicas analíticas que se propone aplicar para predecir la demanda futura.
- La forma en que este análisis se traduce en acciones operativas para la gestión del servicio.
- La capacidad del sistema para adaptarse en tiempo real o casi real a los cambios en la demanda, con ejemplos o indicadores de su eficacia.

La propuesta deberá incluir una metodología clara, el uso de datos históricos (reales o simulados) y una explicación de cómo se aplica este análisis a la gestión del servicio. Se valorará especialmente la incorporación de modelos estadísticos o de inteligencia artificial, así como la capacidad de adaptación en tiempo real o casi real.

Este criterio debe incluir herramientas, datos y metodologías utilizadas para anticipar las tendencias de demanda del servicio. Para asegurar concreción y enfoque técnico, se establece un máximo de dos (2) páginas en fuente Arial 11.

IMPORTANTE: Se informa a los licitadores que no serán objeto de valoración las páginas que excedan el máximo establecido.

CRITERIO 7: PLAN DE CONTINGENCIA

El adjudicatario deberá presentar un **plan de contingencia** que garantice la continuidad y calidad del servicio en caso de incidencias, emergencias o situaciones imprevistas que puedan afectar a la operativa habitual del centro de contacto. Este plan debe detallar:

- Identificación y análisis de los riesgos potenciales que pueden afectar al servicio (tecnológicos, humanos, operativos, etc.).
- Medidas preventivas y protocolos para la detección precoz de incidencias.
- Procedimientos específicos para la respuesta rápida y efectiva ante diferentes tipos de incidencias.
- Alternativas de despliegue de recursos, incluyendo planes de *backup* tecnológico y logístico, y la posibilidad de activar un centro de trabajo alternativo.
- Asignación clara de responsabilidades y canales de comunicación interna y externa en situación de crisis.
- Estrategias para garantizar la recuperación y restablecimiento del servicio en el menor tiempo posible, minimizando el impacto para los ciudadanos.
- Mecanismos de prueba, revisión y actualización periódica del plan de contingencia.

El licitador deberá identificar riesgos y detallar las medidas previstas para garantizar la continuidad del servicio en caso de incidencias. Dado el carácter sintético y operativo del plan, se establece un máximo de dos (2) páginas en fuente Arial 11.

IMPORTANTE: Se informa a los licitadores que no serán objeto de valoración las páginas que excedan el máximo establecido.

(1) La puntuación mínima para ser adjudicatario será de 20 puntos en los criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor.

ANEXO N.º 3CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

1. CRITERIOS VINCULADOS AL OBJETO DEL CONTRATO EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA.....**HASTA 60 PUNTOS**

A) OFERTA ECONÓMICA:.....**HASTA 35 PUNTOS**

CRITERIO 1: SERVICIOS DE EVOLUTIVOS EN TECNOLOGÍAS APORTADAS POR EL ADJUDICATARIO COMPLEMENTARIAS AL SERVICIO.....**HASTA A 3 PUNTOS**

Precio €/hora máximo
57 €/hora

Se asignará la puntuación máxima a la oferta con el precio más bajo. La rebaja máxima para este criterio se establece en un 15 % respecto del precio de licitación. A partir de este umbral, todas las ofertas que lo superen no verán incrementada su puntuación, estableciéndose el máximo de un 15 % de porcentaje.

El resto de licitadores obtendrá, por dicho criterio, una puntuación calculada proporcionalmente utilizando la siguiente fórmula:

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

Donde:

- O_i = Importe de la oferta
- O_{\min} = Importe de la oferta mínima
- P_i = Puntuación final
- P_{\max} = Puntuación máxima
- L = Presupuesto de licitación

CRITERIO 2: OFERTA ECONÓMICA POR LOS SERVICIOS DE AGENTES DEL CONTACT CENTER.....HASTA 32 PUNTOS

criterio 2.1: precio unitario en concepto de llamada atendida.....hasta 20 puntos

Numeració tram	Interval número trucades ateses del mes a facturar	Preu unitari màxim per atenció telefònica atesa ABANS IVA
1	1	18.000
2	18.001	23.000
3	23.001	28.000
4	28.001	32.000 o més

Para calcular la puntuación total P_{TOTAL} de los puntos otorgados a este apartado, se utilizará la siguiente fórmula para el cálculo de la puntuación de cada tramo. El resto de licitadores obtendrá, por dicho criterio, una puntuación calculada proporcionalmente utilizando la siguiente fórmula:

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

Donde:

- O_i = Importe de la oferta
- O_{min} = Importe de la oferta mínima
- P_i = Puntuación final
- P_{max} = Puntuación máxima
- L = Presupuesto de licitación

De modo que para calcular la P_{TOTAL} se ha sumado el total de puntuación de cada tramo, tal y como puede verse a continuación. El resto de licitadores obtendrá, por dicho criterio, una puntuación calculada proporcionalmente utilizando la siguiente fórmula:

$$P_{TOTAL} = P_{TRAMO\ 1} + P_{TRAMO\ 2} + P_{TRAMO\ 3} + P_{TRAMO\ 4}$$

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

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

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

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

En cada uno de los tramos se asignará la puntuación máxima a la oferta con el precio más bajo. La rebaja máxima para este criterio se establece en un 15 % respecto del precio de licitación. A partir de este umbral, todas las ofertas que lo superen no verán incrementada su puntuación, estableciéndose el máximo de un 15 % de porcentaje.

criterio 2.2: precio unitario en concepto de tareas de *back office*.....hasta 4 puntos

Numeración tramo	Intervalo tiempo (segundos) para tareas de <i>back office</i>		Precio unitario máximo para <i>back office</i> (ANTES 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 más	4,80 €

El tiempo de la tarea se determinará a partir de la simulación de la misma. La simulación la realizarán BSM y el adjudicatario, en común o por separado, y determinarán de mutuo acuerdo el tiempo que comporta la tarea concreta.

Para calcular la puntuación total P_{TOTAL} de los puntos otorgados a este apartado, se utilizará la siguiente fórmula para el cálculo de la puntuación de cada tramo. El resto de licitadores obtendrá, por dicho criterio, una puntuación calculada proporcionalmente utilizando la siguiente fórmula:

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

Donde:

- O_i = Importe de la oferta
- O_{min} = Importe de la oferta mínima
- P_i = Puntuación final
- P_{max} = Puntuación máxima
- L = Presupuesto de licitación

De modo que para calcular la P_{TOTAL} se ha sumado el total de puntuación de cada tramo, tal y como puede verse a continuación. El resto de licitadores obtendrá, por dicho criterio, una puntuación calculada proporcionalmente utilizando la siguiente fórmula:

$$P_{TOTAL} = P_{TRAMO\ 1} + P_{TRAMO\ 2} + P_{TRAMO\ 3} + P_{TRAMO\ 4} + P_{TRAMO\ 5} + P_{TRAMO\ 6}$$

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

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

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

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

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

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

En cada uno de los tramos se asignará la puntuación máxima a la oferta con el precio más bajo. La rebaja máxima para este criterio se establece en un 15 % respecto del precio de licitación. A partir de este umbral, todas las ofertas que lo superen no verán incrementada su puntuación, estableciéndose el máximo de un 15 % de porcentaje.

criterio 2.3: precio unitario en concepto envíos postales.....**hasta 3 puntos**

€/unidad
0,95 €

Se asignará la puntuación máxima a la oferta con el precio más bajo. La rebaja máxima para este criterio se establece en un 15 % respecto del precio de licitación. A partir de este umbral, todas las ofertas que lo superen no verán incrementada su puntuación, estableciéndose el máximo de un 15 % de porcentaje.

El resto de licitadores obtendrá, por dicho criterio, una puntuación calculada proporcionalmente utilizando la siguiente fórmula:

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

Donde:

- O_i = Importe de la oferta
- O_{\min} = Importe de la oferta mínima
- P_i = Puntuación final
- P_{\max} = Puntuación máxima
- L = Presupuesto de licitación

Al tratarse de tarea de preparación de envíos postales, se debe contemplar que el precio ofertado contiene dentro del mismo: el coste de preparación del envío (tarea de tiempo de duración igual o inferior a 1 minuto) y el coste del envío postal.

criterio 2.4: precio unitario en concepto de conversaciones tipo chat resueltas (ANS < 2 min).....**hasta 2 puntos**

Se tendrán en cuenta las conversaciones resueltas por los agentes.

Numeración tramo	Intervalo respuesta tipo chat integrado en las apps del mes a facturar	Precio unitario máximo para respuesta tipo chat integrado en las apps (ANTES IVA)	
1	1	10000	2,50 €
2	10001	20000	2,30 €
3	20001	>20001	2,10 €

Para calcular la puntuación total P_{TOTAL} de los puntos otorgados a este apartado, se utilizará la siguiente fórmula para el cálculo de la puntuación de cada tramo. El resto de licitadores obtendrá, por dicho criterio, una puntuación calculada proporcionalmente utilizando la siguiente fórmula:

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

Donde:

- O_i = Importe de la oferta
- O_{\min} = Importe de la oferta mínima
- P_i = Puntuación final
- P_{\max} = Puntuación máxima
- L = Presupuesto de licitación

De modo que para calcular la P_{TOTAL} se ha sumado el total de puntuación de cada tramo, tal y como puede verse a continuación. El resto de licitadores obtendrá, por dicho criterio, una puntuación calculada proporcionalmente utilizando la siguiente fórmula:

$$P_{TOTAL} = P_{TRAMO\ 1} + P_{TRAMO\ 2} + P_{TRAMO\ 3} + P_{TRAMO\ 4} + P_{TRAMO\ 5}$$

$$P_{TRAMO\ 1} = 0,8 \times \left(\frac{2,50 - O_i}{2,50 - O_{\min}} \right)$$

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

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

criterio 2.5: precio unitario en concepto de contacto útil conseguido en llamadas salientes y *callback*.....
hasta 3 puntos

Numeración tramo	Intervalo de contactos útiles del mes que facturar		Precio unitario máximo por contacto útil ANTES IVA
1	1	500	3,00 €
2	501	1000	2,90 €
3	1001	3000	2,80 €
4	3001	5000 o más	2,70 €

Para calcular la puntuación total P_{TOTAL} de los puntos otorgados a este apartado, se utilizará la siguiente fórmula para el cálculo de la puntuación de cada tramo. El resto de licitadores obtendrá, por dicho criterio, una puntuación calculada proporcionalmente utilizando la siguiente fórmula:

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

Donde:

- O_i = Importe de la oferta
- O_{min} = Importe de la oferta mínima
- P_i = Puntuación final
- P_{max} = Puntuación máxima
- L = Presupuesto de licitación

De modo que para calcular la P_{TOTAL} se ha sumado el total de puntuación de cada tramo, tal y como puede verse a continuación. El resto de licitadores obtendrá, por dicho criterio, una puntuación calculada proporcionalmente utilizando la siguiente fórmula:

$$P_{TOTAL} = P_{TRAMO\ 1} + P_{TRAMO\ 2} + P_{TRAMO\ 3} + P_{TRAMO\ 4}$$

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

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

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

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

En cada uno de los tramos se asignará la puntuación máxima a la oferta con el precio más bajo. La rebaja máxima para este criterio se establece en un 15 % respecto del precio de licitación. A partir de este umbral, todas las ofertas que lo superen no verán incrementada su puntuación, estableciéndose el máximo de un 15 % de porcentaje.

CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA EXISTENCIA DE BAJAS PRESUNTAMENTE ANORMALES

- Se considerará que una oferta es susceptible de contener valores anormales/desproporcionados cuando el porcentaje de baja ofrecido sea superior, en cinco puntos porcentuales, a la media aritmética de todos los porcentajes medios de baja ofrecidos.
- Si el número de ofertas admitidas a licitación es igual o inferior a cinco (5), no serán de aplicación los criterios para apreciar la inclusión de valores anormales o desproporcionados.
- Si el número de licitadores es superior a 10, para el cálculo de la media de las ofertas se prescindirá de la oferta más baja y de la oferta más alta si hay un diferencial superior al 5 % respecto de la oferta inmediatamente consecutiva.

- Si el número de licitadores es superior a 20, para el cálculo de la media de las ofertas se prescindirá de las dos ofertas más caras y de las dos ofertas más bajas, siempre y cuando la una con la otra o las dos con las siguientes tengan un diferencial superior al 5 %.
- Si varias empresas vinculadas (artículo 42 del Código de Comercio) presentan en una licitación cada una su respectiva proposición, solo se tendrá en cuenta para el cálculo de anormalidad la oferta más baja de entre las presentadas por todas estas empresas.
- La oferta susceptible de contener valores anormales o desproporcionados será excluida si, en el trámite de audiencia de la empresa licitadora que ha presentado una oferta calificada de anormalmente baja, se evidencia que los precios unitarios de los salarios de las personas trabajadoras considerados en la oferta son inferiores a lo que se establece en el convenio de aplicación.

JUSTIFICACIÓN UMBRAL DE SACIEDAD.

- La introducción del umbral de saciedad responde a las características específicas del contrato. En concreto, en el tipo de servicio que se licita, la mejora de determinados parámetros (como precio unitario en concepto de llamada atendida, precio unitario en concepto de tareas de *back office*, etc.) puede presentar rendimientos decrecientes a partir de un determinado nivel de calidad. Eso implica que, más allá de un cierto umbral, las ofertas adicionales no aportan un beneficio realmente significativo para el correcto funcionamiento del servicio ni para la administración y pueden generar distorsiones en la competencia entre licitadores.
- El umbral ha sido definido *ex ante*, de forma clara y objetiva, para garantizar la transparencia e igualdad de trato entre licitadores. Su inclusión se fundamenta en las características propias del contrato y en la necesidad de evitar distorsiones competitivas, valorándose su impacto en la ponderación global de los criterios de adjudicación de acuerdo con el artículo 146.2 de la LCSP.

B) OTROS CRITERIOS EVALUABLES AUTOMÁTICAMENTE:.....HASTA 25 PUNTOS

CRITERIO 1: DISPONER DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL APRENDIZAJE.....HASTA 7 PUNTOS

La formación de los agentes que atienden a la ciudadanía es un factor clave de la experiencia ciudadana con los servicios ofrecidos por BSM, dado que las informaciones erróneas o la mala praxis en trámites como pagos, multas, etc., pueden causar un gran impacto en la ciudadanía y las consiguientes reclamaciones, y la rigurosa y completa formación de los agentes constituye una efectiva y preventiva medida de aseguramiento de la calidad.

Los sistemas de gestión del aprendizaje (SGA), también conocidos como *learning management system* (LMS), permiten una gestión integral de todos los procesos relacionados con la

administración y gestión de las formaciones, permitiendo tanto la formación a distancia como el apoyo a la formación presencial con contenidos multimedia. Están basados en programas (muchos de ellos de código abierto) preparados para planificar, dinamizar, tutorizar, evaluar, gestionar y administrar actividades de aprendizaje.

Este sistema debe poder permitir a BSM generar evaluaciones puntuales o periódicas a los agentes del proveedor. BSM deberá tener acceso a la plataforma para poder configurar los cuestionarios.

El licitador deberá indicar qué requisitos cumple su sistema y aportar, en caso de clasificarse, la documentación técnica que acredite la disposición y operatividad de su sistema de gestión del aprendizaje (LMS).

La puntuación del sistema LMS se determinará asignando puntos a cada requisito esencial, de forma que la suma final refleje el grado de cumplimiento.

Requisito del sistema LMS	Descripción	Puntuación máxima
Registro y seguimiento de la formación de los agentes	El sistema permite registrar la participación y hacer el seguimiento completo del progreso de los agentes.	2 puntos
Gestión de sesiones presenciales y en línea	El sistema permite gestionar todas las modalidades de formación, tanto presenciales como en línea.	2 puntos
Generación de informes de seguimiento y evaluación	El sistema permite generar informes detallados de seguimiento y evaluación de los agentes, incluyendo resultados e indicadores de rendimiento.	3 puntos

CRITERIO 2: CERTIFICACIONES TÉCNICAS Y DE CALIDAD.....HASTA 6 PUNTOS

Se valorará el número de certificaciones de calidad, medioambientales, de seguridad u otras de naturaleza equivalente que, sin ser obligatorias, acrediten un mayor grado de especialización de la empresa licitadora en relación directa con el objeto del contrato. Estas certificaciones deberán estar

vigentes en el momento de la presentación de la oferta y cubrir, como mínimo, el ámbito de actividad vinculado al contrato.

La puntuación se otorgará de forma automática en función del número de certificaciones adicionales acreditadas.

En todo caso, no se tendrán en cuenta certificaciones que no guarden relación con el objeto del contrato o que no estén debidamente emitidas por entidades acreditadas oficialmente.

Bloque	Puntuación	Certificaciones requeridas
Certificaciones	Hasta 6 puntos	<ul style="list-style-type: none">• ISO 22301 – Continuidad del negocio (1 punto)• ISO 37301 – Cumplimiento normativo (<i>compliance</i>) (1 punto)• ISO 37001 – Sistema de gestión antisoborno (1 punto)• ISO 14001 – Gestión ambiental (1 punto)• ISO 45001 – Salud y seguridad laboral (1 punto)• ISO 50001 – Eficiencia energética (1 punto)

En el momento de la clasificación el adjudicatario deberá acreditar la tenencia de las certificaciones declaradas.

CRITERIO 3: DISPONER DE UN SISTEMA DE CONTINGENCIA EN CASO DE CAÍDAS ELÉCTRICAS

..... **Hasta 3 puntos**

Este criterio permite valorar si el licitador dispone de mecanismos para garantizar la continuidad del servicio ante cortes eléctricos. En un servicio de atención telefónica, donde la disponibilidad constante es un requisito esencial, la capacidad de respuesta ante situaciones críticas es fundamental.

Se valorará la existencia y la calidad de los mecanismos que el licitador acredite para asegurar la continuidad del servicio en caso de incidencias técnicas u operativas, tales como cortes de suministro eléctrico, caídas de conexión a internet, averías en el *hardware* o inaccesibilidad a la infraestructura principal.

Descripción	Puntuación máxima
El licitador presenta un sistema formado por SAI y grupo electrógeno.	3 puntos
El licitador dispone únicamente de un sistema SAI.	1 puntos
No se presenta ningún sistema de contingencia o la propuesta es insuficiente.	0 puntos

CRITERIO 4: MEJORA DE LOS NIVELES DE SERVICIO (ANS).....Hasta 5 puntos

Los licitadores podrán presentar propuestas orientadas a la mejora de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) mínimos establecidos por BSM/CBSA en este pliego. Estas mejoras deben buscar incrementar la calidad, eficiencia y fiabilidad del servicio.

Las propuestas deberán centrarse en la mejora de tres indicadores concretos de servicio:

- Mejora del **NDA** (nivel de atención) respecto al mínimo establecido en el pliego técnico, en un 90 %.
- Mejora del **NDS** (nivel de servicio) respecto al mínimo establecido en el pliego técnico, en un 80 %.
- Mejora del **ISC** (índice de satisfacción del cliente) respecto al mínimo establecido en el pliego técnico, con un 7,5.

Se valorarán las propuestas de mejora que superen los valores mínimos exigidos en los niveles de servicio (ANS) establecidos por BSM/CBSA en el punto 6.4 del pliego técnico.

Se puntuarán las mejoras presentadas en función de la siguiente tabla:

Indicador	Mínimo exigido del pliego técnico	MEJORA	Puntuación
NDA (nivel de atención)	90 % (mínimo pliego)	91 %	1 puntos
		≥ 92 %	2 punto
		81-83 %	0,75 puntos

NDS (nivel de servicio)	80 % (mínimo pliego)	$\geq 84 \%$	1,5 punto
ISC (índice satisfacción cliente)	7,5 (mínimo pliego)	7,6-7,9	0,75 puntos
		$\geq 8,0$	1,5 punto

CRITERIO 5: FORMACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL Hasta 4 puntos

El adjudicatario deberá garantizar, como mínimo, 40 horas de formación anual por agente, de acuerdo con lo establecido en el pliego técnico.

La puntuación se otorgará en función del tramo máximo de compromiso acreditado sobre el mínimo establecido.

El criterio se evaluará de forma automática en función del compromiso del licitador de **impartir horas de formación anual por agente por encima del mínimo establecido de 40 horas**. La puntuación se otorgará según el tramo máximo de formación adicional comprometida, tal y como se detalla en la tabla de puntuación correspondiente.

Compromiso de formación por agente y año	Puntuación
Sin compromiso superior al mínimo de 40 horas	0 puntos
Compromiso de ≥ 50 horas (40 h mínimas + 10 h adicionales)	1 punto
Compromiso de ≥ 60 horas (40 h mínimas + 20 h adicionales)	2 puntos
Compromiso de ≥ 70 horas (40 h mínimas + 30 h adicionales o más)	4 puntos

**2. CRITERIOS VINCULADOS AL OBJETO DEL CONTRATO EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE
VALOR:..... HASTA 40
PUNTOS**

**CRITERIOS VINCULADOS AL OBJETO DEL CONTRATO EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE
VALOR..... HASTA 40 PUNTOS**

**CRITERIO 1: PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN DEL
SERVICIO.....HASTA 15 PUNTOS**

La valoración se realizará según los siguientes parámetros:

- Experiencia del equipo de gestión: hasta 7 puntos, se valorará el nivel de experiencia específica del equipo de gestión propuesto en servicios similares a los descritos en el pliego de condiciones técnicas, especialmente si supera los años mínimos requeridos. También se tendrá en cuenta la calificación académica, formativa y profesional de los perfiles presentados, valorando de forma positiva aquellos que acrediten competencias y conocimientos por encima de los requisitos establecidos. Se otorgará una mejor puntuación a las propuestas que presenten un equipo con trayectoria contrastada en la dirección y coordinación de servicios de contact center de igual o mayor complejidad, experiencia en la gestión de equipos multidisciplinares y capacidad demostrada para alcanzar y superar niveles de servicio exigentes, implementando mejoras continuas y buenas prácticas del sector.
- Organización y estructura: hasta 5 puntos, se valorará la coherencia y adecuación de la estructura organizativa propuesta, la definición de roles y responsabilidades y la eficiencia de los procesos planteados. Se analizará la capacidad de adaptación a cambios de volumen o tipología de demanda, así como la integración con los procedimientos y herramientas de BSM/CBSA. La máxima puntuación se otorgará a propuestas claras, alineadas con los objetivos del servicio y con mecanismos de control que garanticen calidad y mejora continua.
- Gestión del talento y rotación: hasta 3 puntos, se valorará de forma específica la solidez y viabilidad de las políticas y planes que la empresa proponga para captar, desarrollar y fidelizar el talento necesario para la prestación del servicio. Esto incluye la descripción de procesos de selección alineados con el perfil requerido, acciones de formación inicial y continua y sistemas de evaluación y seguimiento del rendimiento, así como medidas para motivar e implicar a los equipos. También se tendrán en cuenta las estrategias para minimizar la rotación de personal, como planes de carrera, reconocimiento e incentivos, ya que una baja rotación contribuye directamente a mantener la estabilidad de los equipos, conservar el conocimiento operativo y garantizar un alto nivel de calidad en la atención al cliente.

La puntuación final será la suma de los tres apartados, hasta un máximo de 15 puntos.

CRITERIO	2:	PROPIEDAD	PLAN	DE
CALIDAD.....			HASTA 6 PUNTOS	
a) Estrategia y calidad.....		metodología	del plan	de

a) Estrategia y calidad.....**Hasta 4 puntos**

Se valorará la solidez y viabilidad del plan de calidad propuesto, considerando tanto su enfoque estratégico como su aplicación práctica. Se analizará especialmente la definición clara, medible y adecuada de los indicadores clave de rendimiento (KPI), así como la metodología prevista para su seguimiento y análisis periódico. También se tendrá en cuenta la capacidad del plan para gestionar incidencias de forma eficiente, incorporando procedimientos para la aplicación de acciones correctivas y preventivas. Otro aspecto relevante será el grado de integración de este plan con el resto de procesos de gestión del servicio, asegurando la coherencia operativa, y la calidad de los mecanismos de coordinación establecidos con BSM para garantizar una comunicación fluida. La presencia de un enfoque proactivo orientado a la mejora continua, así como el uso de herramientas y procedimientos específicos para alcanzar este objetivo, será valorada de forma positiva.

b) Herramientas para realizar auditorías masivas.....**Hasta 2 puntos**

Se valorará la madurez, robustez y facilidad de uso de las herramientas propuestas para la realización de auditorías masivas, valorando su capacidad para procesar grandes volúmenes de información de forma fiable y eficiente. Se considerará especialmente que la información generada sea relevante, precisa y útil para la toma de decisiones operativas y estratégicas. Se valorará de forma positiva la aplicación de tecnologías innovadoras que aporten mejoras significativas en términos de eficiencia, fiabilidad y optimización de recursos. Igualmente, la compatibilidad e integración con los sistemas actuales de BSM será un factor determinante, así como la posibilidad de que las auditorías puedan ser automatizadas para reducir la dependencia de intervención manual y garantizar un seguimiento más constante y sistemático.

La puntuación global podrá llegar hasta 6 puntos.

CRITERIO	3:	PROPIEDAD	DE	PLAN	DE
FORMACIÓN.....			HASTA 5 PUNTOS		

La valoración del plan de formación se centrará en su capacidad para preparar a los agentes de forma integral y asegurar que puedan prestar el servicio con calidad y eficiencia desde el primer momento. Se tendrá en cuenta la coherencia e integración del plan con los procesos operativos y de gestión

establecidos por BSM y CBSA, así como su flexibilidad para adaptarse a posibles cambios en canales, contenidos o volumen de trabajo.

Se analizará especialmente la calidad de los recursos formativos y las metodologías propuestas, valorando aquellos enfoques que permitan un aprendizaje práctico, dinámico y transferible al puesto de trabajo. Los mecanismos de evaluación y seguimiento de los resultados serán un elemento clave, incluyendo la capacidad de identificar necesidades de mejora e implementar acciones correctivas.

Se valorará de forma positiva la inclusión de contenidos específicos sobre nuevas tecnologías, habilidades comunicativas, atención al cliente y gestión de situaciones complejas. También se considerará la capacidad del plan para promover la mejora continua, la motivación de los agentes y la retención del talento. Finalmente, se tendrá en cuenta la viabilidad del calendario de formación, la disponibilidad de los recursos necesarios y la garantía de una correcta transferencia del conocimiento hacia BSM y CBSA, asegurando la sostenibilidad y consistencia del servicio a largo plazo.

CRITERIO 4: PROPUESTA TECNOLÓGICA COMPLEMENTARIA A LA DE BSM EN EL ÁMBITO DE LA CALIDAD, FORMACIÓN, PROCESOS, CX.....HASTA 5 PUNTOS

Se valorará especialmente la capacidad del licitador para aportar propuestas tecnológicas innovadoras y complementarias a las actualmente utilizadas por BSM en los siguientes ámbitos clave: calidad, formación, procesos y experiencia del cliente (*customer experience, CX*).

Este criterio pretende reconocer aquellas soluciones que puedan mejorar la eficiencia operativa y la capacidad de aprendizaje y desarrollo de los agentes, así como la satisfacción y fidelización de los usuarios finales. Se tendrán en cuenta aspectos como:

- La introducción de nuevas herramientas o plataformas digitales que permitan un mejor seguimiento y análisis de la calidad del servicio.
- Propuestas de formación avanzada o continua que potencien las competencias de los agentes, con metodología innovadora (formación digital, ludificación, *microlearning*, etc.).
- Mejoras en los procesos operativos que aumenten la productividad y la flexibilidad en la gestión de llamadas e incidencias.
- Soluciones que fortalezcan la experiencia del cliente a través de interacciones personalizadas, omnicanalidad o uso de datos para anticipar necesidades.

Las propuestas presentadas deberán demostrar un valor añadido tangible, justificado con ejemplos prácticos, indicadores de mejora o casos de éxito, que permitan a BSM avanzar hacia un servicio más eficiente, innovador y centrado en el cliente.

CRITERIO 5: CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN Y ESCALABILIDAD: FLEXIBILIDAD PARA AJUSTAR EL SERVICIO A CAMBIOS EN EL VOLUMEN DE DEMANDA O EN LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
HASTA 4 PUNTOS

La valoración se centrará en la claridad, coherencia y grado de concreción de la propuesta presentada por el licitador en relación con su capacidad para ajustar el servicio a los cambios en el volumen de demanda y a las necesidades específicas del cliente. Se tendrá en cuenta cómo el plan refleja la previsión y flexibilidad necesarias para afrontar situaciones de variabilidad, garantizando la continuidad y calidad del servicio.

Se otorgará especial atención a diversos aspectos clave:

- Rapidez y eficacia en el escalado o desescalado de recursos:** se valorará la capacidad de movilizar agentes y recursos materiales de forma ágil y proporcional al incremento o disminución de la demanda.
- Experiencia demostrada:** se tendrá en cuenta la trayectoria de la empresa en la gestión de situaciones similares en contratos anteriores, especialmente la resolución de escenarios con fluctuaciones de volumen.
- Integración de tecnologías y procesos innovadores:** se valorará el uso de soluciones digitales, automatización u otras metodologías que permitan gestionar los cambios con mayor eficiencia y reducir el riesgo de errores operativos.
- Adecuación del plan para minimizar riesgos y optimizar costes:** se considerará cómo la propuesta contribuye a reducir impactos negativos, asegurar la calidad del servicio y gestionar los recursos de forma eficiente, incluso en momentos de variabilidad elevada.

La puntuación máxima de 4 puntos se distribuirá en función del grado de detalle, solidez y viabilidad del plan de adaptación y escalabilidad presentado, valorando especialmente la coherencia entre los recursos, procesos y tecnologías propuestos.

CRITERIO 6: ANÁLISIS PREDICTIVO DE LA DEMANDA
HASTA 3 PUNTOS

La valoración se centrará en la claridad, rigor y grado de innovación de la metodología presentada para el desarrollo del análisis predictivo en el servicio. Se tendrá en cuenta la capacidad de la propuesta para anticipar variaciones en la demanda, optimizar recursos y mejorar la planificación operativa, contribuyendo así a la calidad y eficiencia del servicio prestado.

Se valorarán especialmente los siguientes aspectos:

- Calidad y actualización de los datos:** se analizará si los datos históricos o simulados utilizados son fiables, representativos y suficientemente actualizados para permitir predicciones precisas.

- **Incorporación de modelos avanzados:** se tendrá en cuenta el uso de modelos estadísticos sofisticados, técnicas de inteligencia artificial u otras metodologías innovadoras que incrementen la fiabilidad y precisión del análisis.
- **Adaptabilidad en tiempo real:** se valorará la capacidad del sistema para reaccionar y ajustar las predicciones ante cambios inesperados o fluctuaciones de la demanda casi en tiempo real.
- **Aplicabilidad a la gestión del servicio:** se considerará la coherencia entre los resultados del análisis predictivo y su implementación efectiva en la planificación operativa, la asignación de recursos y la toma de decisiones.

La puntuación máxima de 3 puntos se determinará según la solidez, innovación y aplicabilidad de la propuesta presentada, valorando especialmente la capacidad de transformar el análisis en acciones concretas y eficaces dentro del servicio.

CRITERIO	7:	PLAN	DE
CONTINGENCIA.....			HASTA 2 PUNTOS

La valoración se centrará en la robustez, claridad y adecuación del plan de contingencia presentado, con el objetivo de garantizar la continuidad del servicio y minimizar el impacto de incidencias o situaciones imprevistas. Se tendrá en cuenta la capacidad del plan para identificar riesgos, prevenirlos y establecer protocolos de respuesta efectivos, así como su implementación en entornos operativos reales.

Se valorarán especialmente los siguientes aspectos:

- **Identificación y prevención de riesgos:** se considerará la exhaustividad y realismo en la detección de posibles situaciones de riesgo, así como la calidad de los protocolos preventivos establecidos para minimizar su afectación.
- **Procedimientos de respuesta y recuperación:** se valorará la viabilidad, detalle y claridad de los procesos diseñados para responder rápidamente a incidentes y recuperar la normalidad operativa.
- **Garantía de continuidad del servicio:** se tendrá en cuenta la existencia de medidas concretas para asegurar que el servicio no sufra interrupciones significativas durante situaciones adversas.
- **Definición de responsabilidades y comunicación:** se analizará la claridad en la asignación de responsabilidades y la definición de los flujos de comunicación entre los diferentes actores implicados en situaciones de emergencia.
- **Prueba y actualización del plan:** se valorará la periodicidad, metodología y rigor en la revisión, prueba y actualización del plan para asegurar su vigencia y efectividad continua.

La puntuación máxima de 2 puntos se asignará según el grado de preparación, detalle y garantías que ofrezca la propuesta para asegurar un servicio resiliente, continuo y capaz de responder con eficacia a cualquier contingencia.

Causas de exclusión derivadas de la evaluación: no se valorarán las propuestas de los licitadores y, por lo tanto, se excluirán del procedimiento, si se da alguno de los siguientes supuestos:

- Cuando el precio o precios ofertados por el licitador o licitadores superen los precios máximos establecidos.

- Cuando el objeto de la valoración no cumpla los requerimientos mínimos establecidos en el Pliego de prescripciones técnicas (PPT).
- Cuando no se supere la puntuación mínima de 20 puntos en la valoración de los criterios susceptibles de juicio de valor (sin tener en cuenta la puntuación obtenida en el apartado de mejoras).
- Por la inexactitud, la falsedad, el incumplimiento o la omisión de cualquiera de los datos y manifestaciones que se incorporen a las declaraciones responsables.

PUNTUACIÓN TOTAL: de 0 a 100 puntos.

ANEXO N.º 4

(Declaración, SI PROCEDE, a entregar al propuesto como adjudicatario)

....., de de

Señores/as:

El/La abajo firmante,, certifica:

- Que las escrituras solicitadas en el Pliego de cláusulas particulares reguladoras de esta licitación para acreditar la personalidad y la capacidad del licitador no han sido modificadas con respecto a las que tienen en su poder, presentadas a fecha de, con el fin de participar en el procedimiento
- Que la tarjeta del número de identificación fiscal es la que ustedes ya tienen en su poder, presentada a fecha de, con el fin de participar en el procedimiento
- Que los documentos acreditativos de mi representación como firmante de la proposición no han sido modificados ni revocados respecto de los que tienen en su poder, presentados a fecha de, con el fin de participar en el procedimiento

Y, en prueba de conformidad, se firma la presente, a de de

Firma

ANEXO N.º 5-A

MODELO DE AVAL BANCARIO

(Intervenido notarialmente, de conformidad con el artículo 197.1 bis del Reglamento notarial, validado por la Asesoría Jurídica de Caja General de Depósitos, la Abogacía del Estado de la provincia o los órganos equivalentes del resto de las administraciones)

(Declaración, SI PROCEDE, a entregar al propuesto como adjudicatario)

El banco y, en su nombre y representación,, en calidad de, y según las facultades dimanadas de la escritura de poder otorgada ante el notario de, D., con fecha de, número de su protocolo, y que afirman encontrarse íntegramente subsistentes, se constituye en avalista fiador solidario de la empresa, con interés y beneficio de, y hasta la suma de euros (... % del importe del contrato), a efectos de garantizar el exacto cumplimiento, por parte de la empresa mencionada, de todas y cada una de las obligaciones concretadas en el correspondiente contrato de adjudicación de los servicios de “.....”.

El banco presta el aval indicado con expresa y formal renuncia de los beneficios de excusión, división, orden y cualquier otro que pudiera en su caso ser de aplicación, y al efecto el banco declara que quiere obligarse y se obliga conjunta y solidariamente con la compañía hasta la liquidación por de los servicios antes mencionados y la finalización del plazo de garantía, a pagar con carácter incondicional y dentro, como máximo, de los ocho (8) días siguientes a ser requerido, la suma o sumas que, hasta la concurrencia de la cifra fiada de (... % del importe del contrato) euros se exprese en el requerimiento, renunciando el banco, expresa y solemnemente, a toda excepción o reserva en cuanto a la entrega de las cantidades que le fueran reclamadas cualquiera que fuera la causa o motivo en que estas pudieran fundamentarse y, aunque se manifestara oposición o reclamación por parte de o de terceros, cualesquiera que estos fueran.

Aval digital: (Con emisión de código SWIFT de comunicación de constitución a través de la entidad bancaria de Barcelona de Serveis Municipals, SA.)

Aval físico: (Intervenido notarialmente, de conformidad con el artículo 197.1 bis del Reglamento notarial, validado por la Asesoría Jurídica de Caja General de Depósitos, la Abogacía del Estado de la provincia o los órganos equivalentes del resto de las administraciones.)

ANEXO N.º 5.B**MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN PARA LA GARANTÍA DEFINITIVA**

(Intervenido notarialmente, de conformidad con el artículo 197.1 bis del Reglamento notarial, validado por la Asesoría Jurídica de Caja General de Depósitos, la Abogacía del Estado de la provincia o los órganos equivalentes del resto de las administraciones)

(Declaración, SI PROCEDE, a entregar al propuesto como adjudicatario)

Certificado número

..... (en adelante, el asegurador), con domicilio en
....., calle, y con CIF, debidamente
representado por el señor/a
....., con poderes suficientes para obligarlo en este acto, según resulta de....

ASEGURA

A, NIF/CIF, en concepto de tomador del seguro,
ante, en adelante, asegurado, hasta el importe de euros (.... % del importe del
contrato), a efectos de garantizar el exacto cumplimiento por parte del asegurado de todas y cada
una de las obligaciones que le resulten como consecuencia de la adjudicación de la ejecución de los
servicios correspondientes a

La falta de pago de la prima, sea única, primera o siguientes, no dará derecho al asegurador a resolver el
contrato, ni este quedará extinguido, ni la cobertura del asegurador suspendida, ni este liberado de su
obligación, en caso de que el asegurador deba hacer efectiva la garantía.

El asegurador no podrá oponer al asegurado las excepciones que puedan corresponderle contra el
tomador del seguro.

El asegurador asume el compromiso de indemnizar al asegurado al primer requerimiento de
....., y a pagar con carácter incondicional y dentro, como máximo, de los 8 días siguientes a
ser requerido a hacer efectiva la suma o sumas que hasta la concurrencia de la cifra asegurada se exprese
en el requerimiento.

El presente seguro de caución estará en vigor hasta la liquidación del contrato y la finalización del plazo de
garantía.

En a de de

Firma:
Asegurador

ANEXO N.º 6

DESGLOSE DEL PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

A continuación se detalla el cálculo de costes directos e indirectos del presupuesto de licitación con costes salariales:¹

Costos directes	Import
Costos salariales	2.417.286,24 €
Total	2.417.286,24 €
Costos indirectes	Import
Despeses generals (13%)	392.809,01 €
Suport administratiu i altres	30.216,08 €
Benefici industrial (6%)	181.296,47 €
Total	604.321,56 €
TOTAL DE COSTOS (Directes i indirectes)	3.021.607,80 €

Los costes salariales estimados se han calculado utilizando como referencia las tablas salariales del convenio contact center 2025 vigente:

Nivel	Salario anual 2025	Nivel	Recargo festivos especiales	Nivel	Recargo festivos normales	Nivel	Recargo domingos
1	40.426,93 €	6	110,31 €	6	52,02 €	6	17,91 €
2	36.636,61 €	7	105,30 €	7	49,68 €	7	17,12 €
3	31.588,90 €	8	100,04 €	8	47,17 €	8	16,26 €
4	26.541,19 €	9	96,53 €	9	45,51 €	9	15,69 €
5	23.384,11 €	10	91,29 €	10	43,05 €	10	14,83 €

- Plus de idioma (mes): 126,64 €.
- Plus de nocturnidad (hora): 1,90 €.
- Plus de transporte (día): 6,34 €.

¹ En los contratos donde los costes de los salarios de las personas empleadas para su ejecución formen parte del precio total del contrato, el presupuesto básico de licitación indicará de forma desglosada y con desagregación de género y categoría profesional los costes salariales estimados a partir del convenio laboral de referencia.

ANEXO N.º 7MEDIOS ADSCRITOS A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

CONTRATO RELATIVO A _____.

N.º EXPEDIENTE _____

Señores/as:

El/La abajo firmante, con DNI _____, actuando en nombre propio o en representación de la sociedad _____, con CIF _____, en su condición de _____, informado/a del anuncio publicado en el _____ y de las condiciones y requisitos que se exigen para la adjudicación del contrato de “_____”, se compromete a adscribir al contrato los medios personales y materiales suficientes para dar cumplimiento a las necesidades de CBSA, según especificado en el pliego técnico y, en concreto, los siguientes:

Cumplimentar según medios requeridos en la licitación

Para acreditar estos extremos, se compromete a presentar copia de las titulaciones de las personas que se asignarán a este proyecto, así como una relación de los proyectos en que han participado y funciones ejercidas en los últimos tres (3) años, así como mediante la presentación de las certificaciones otorgadas al personal que se adscribirá a la ejecución del contrato o, en su caso, el comprobante conforme está en proceso de obtención de la certificación correspondiente (esta documentación acreditativa solo se presentará en caso de resultar adjudicatario o, previamente, si así fuera requerido específicamente por la entidad contratante).

El compromiso de adscripción de medios a efectos del artículo 76 tendrá la condición de obligaciones contractuales esenciales a los efectos de lo previsto en el artículo 211 de la LCSP con respecto a la resolución del contrato, de modo que el incumplimiento de cualquiera de ellas, apreciado por CBSA, previa audiencia al adjudicatario, será causa de resolución del contrato, con incautación de la garantía depositada e indemnización de daños y perjuicios, en su caso.

[Fecha / Firma]

ANEXO N.º 8**MODELO DE CONTRATO DE ENCARGADO DE TRATAMIENTO**

Barcelona, [...] de [...] de 2025

REUNIDOS

Por una parte, Barcelona de Serveis Municipals, SA, con CIF A-08765919 y domicilio social en calle Calàbria, 66, 08015 Barcelona, inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona con el número 6165/03, tomo 35452, folio 28, hoja B 108458, inscripción 87. En adelante, **BSM o el responsable del tratamiento**.

Por otra parte _____. En adelante, el **contratista o el encargado del tratamiento**.

Las partes, en la calidad en la que intervienen, aseguran tener la capacidad legal necesaria para suscribir el presente contrato y, a tal efecto,

MANIFIESTAN

- I. Que, en fecha ___ de _____ de 2025, BSM y _____ formalizaron un contrato en virtud del cual el contratista prestará a BSM los servicios de *contact center*. Este servicio incluirá atención telefónica (llamadas entrantes y salientes) y gestión de conversaciones digitales (chat y canales sociales), así como tareas de *back office* asociadas a la resolución de consultas e incidencias (en adelante, **el contrato principal**).

- II. Que, en la ejecución del contrato principal, el contratista tendrá acceso y tratará datos personales de los que BSM es responsable del tratamiento.

- III. Que, de acuerdo con lo que establece la disposición adicional vigesimoquinta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de

febrero de 2014 (LCSP), cuando la contratación implique el acceso del contratista a datos personales de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquel tendrá la consideración de encargado del tratamiento.

- IV. Que, en virtud de todo lo anterior, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28.3 del Reglamento 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la protección de las personas físicas con respecto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos ("RGPD"), las partes suscriben el presente contrato de encargado de tratamiento, que se sujetará a las siguientes

CLÁUSULAS

Primera. Objeto del encargo de tratamiento

En virtud del contrato principal, el contratista accederá y tratará datos personales por cuenta de BSM, de acuerdo con las siguientes especificaciones:

- a) Objeto del tratamiento: en virtud del contrato firmado entre las partes, se procederá por parte del contratista, y a cargo de BSM, a la prestación integral de los servicios de *contact center*, que incluirá atención telefónica (llamadas entrantes y salientes) y gestión de conversaciones digitales (chat y canales sociales), así como tareas de *back office* asociadas a la resolución de consultas e incidencias.
- b) Finalidad del tratamiento: Gestionar y dar respuesta a las comunicaciones recibidas por parte de las personas interesadas.
- c) Operaciones del tratamiento:

Recogida	X	Registro	X
Estructuración	X	Modificación	
Conservación	X	Extracción	X
Consulta	X	Comunicación	
Difusión		Interconexión	
Careo	X	Limitación	
Supresión		Destrucción	
Utilización	X	Organización	

- d) Naturaleza del tratamiento: no se tratarán categorías especiales de datos (art. 9 RGPD). No obstante, pueden llegar a tratarse, con carácter residual, datos relativos a condenas o infracciones

(art. 10 RGPD), con respecto a las infracciones administrativas referentes al AREA, y siempre y cuando sea el propio interesado quien facilite voluntariamente esta información.

e) Tipologías de datos personales objeto de tratamiento: el tratamiento de los datos personales comprenderá la información que se detalla a continuación:

- Datos identificativos y de contacto
- Características personales
- Sanciones/infracciones

f) Categorías de interesados objeto de tratamiento: el tratamiento de los datos personales afectará a los siguientes interesados/as:

- Ciudadanos/as
- Clientes/as
- Usuarios web
- Menores

El tratamiento que efectuará el contratista por cuenta de BSM se hará con la exclusiva finalidad de prestar los servicios antes indicados.

Segunda. Obligaciones del encargado del tratamiento

El contratista, en tanto que encargado del tratamiento, se obliga a cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Llevar a cabo el tratamiento de los datos personales efectuado por cuenta de BSM con estricto cumplimiento de lo que establecen el RGPD, la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), la LCSP y la legislación sectorial aplicable, así como de lo que establecen sus normas de desarrollo y los criterios interpretativos establecidos por los Tribunales de Justicia y por las autoridades competentes en materia de protección de datos.
- b) Utilizar los datos personales a los que tenga acceso el contratista en la prestación de los servicios del contrato principal únicamente para las finalidades de aquel contrato, y en ningún caso para finalidades propias.
- c) Tratar los datos personales de acuerdo con las instrucciones de BSM. Si el contratista considera que alguna de las instrucciones recibidas infringe alguna disposición del RGPD o de la LOPDGDD, o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, deberá informar inmediatamente por escrito BSM.

- d) Llevar un registro escrito de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de BSM, que cumpla con los requisitos del artículo 30 del RGPD.
- e) No comunicar los datos personales a terceros, a menos que cuente con la autorización expresa de BSM, en los supuestos legalmente admisibles.

Si el contratista debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará a BSM de tal exigencia legal de manera previa, a menos que el Derecho de la Unión o de los Estados miembros lo prohíba por razones importantes de interés público.

- f) Mantener el deber de secreto con respecto a los datos personales a los que haya tenido acceso en virtud del contrato principal, incluso después de que finalice su objeto, comprometiéndose a no divulgarlos, reproducirlos ni comunicarlos a terceros en ningún caso.
- g) Limitar el acceso a los datos personales tratados por cuenta de BSM al personal del contratista que requiera de este acceso para la prestación de los servicios objeto del contrato principal. El acceso estará limitado a los datos personales estrictamente necesarios para las funciones ejercidas por cada empleado, de acuerdo con el principio de asignación del privilegio mínimo.
- h) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad de los datos personales tratados por el contratista por cuenta de BSM, a cumplir las medidas de seguridad correspondientes y a seguir las instrucciones de BSM, aspectos sobre los que el contratista deberá informarlas convenientemente. El compromiso de confidencialidad incluirá no solo los datos personales tratados por cuenta de BSM, sino también cualquier información relativa al presente contrato y al contrato principal. El contratista deberá mantener a disposición de BSM documentación acreditativa del cumplimiento de esta obligación.
- i) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales. El contratista deberá mantener a disposición de BSM documentación acreditativa del cumplimiento de esta obligación.
- j) Implantar y adoptar todas las medidas técnicas y organizativas que, en su caso, se hayan establecido en los pliegos de cláusulas que regulan el contrato principal, o en cualquier otro documento proporcionado por BSM. Con independencia de lo anterior, el encargado del tratamiento, en virtud de la prestación de servicios que realizará a favor de BSM, queda obligado a aplicar y cumplir las medidas de seguridad detalladas en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

Asimismo, el contratista deberá implantar y adoptar todas las medidas técnicas y organizativas que resulten apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo del tratamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 32 del RGPD.

En todo caso, el contratista implantará mecanismos para:

- 1) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- 2) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.
- 3) Verificar, evaluar y valorar, de forma periódica, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- 4) Seudonimizar y cifrar los datos personales, si procede.

A tales efectos, el contratista deberá:

- 1) Evaluar los riesgos del tratamiento considerando los medios utilizados o cualquier otra circunstancia que pueda incidir en la seguridad de los datos personales.
- 2) Comunicar y proponer a BSM, para su aprobación, las medidas técnicas y organizativas específicas que sean necesarias para garantizar los objetivos establecidos en el presente contrato. Esta información incluirá la localización de los datos personales y la ubicación desde donde se prestarán los servicios del presente contrato.
- 3) Llevar a cabo una revisión periódica de las medidas técnicas y organizativas adoptadas, de modo que se garantice su permanente adecuación en relación con el riesgo del tratamiento.
- 4) Obtener la aprobación de BSM antes de hacer cambios en las medidas técnicas y organizativas específicas que se hayan aprobado con anterioridad.
- 5) Comunicar inmediatamente a BSM cualquier cambio en el modo de tratar los datos personales objeto del presente contrato, incluyendo, entre otros, las medidas de seguridad adoptadas, la localización de los datos y la ubicación desde donde se prestan los servicios del presente contrato.

- k) No subcontratar, sin la autorización previa y por escrito de BSM, ninguna prestación que implique el tratamiento de los datos personales objeto del presente contrato.

En el supuesto de que el contratista desee subcontratar determinados tratamientos de datos personales, deberá comunicar la subcontratación a BSM en los términos que, en su caso, se indiquen en los pliegos de cláusulas que regulan el contrato principal. En su defecto, la subcontratación deberá comunicarse a BSM por escrito con una antelación mínima de un mes, indicando los tratamientos que se pretenden subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto.

En cualquier caso, la subcontratación únicamente podrá llevarse a cabo si BSM otorga su autorización expresa y por escrito al contratista.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado a cumplir todas las obligaciones establecidas en el presente contrato por el contratista, así como las instrucciones que dicte BSM.

Corresponde al contratista suscribir por escrito un contrato de encargado del tratamiento con el subcontratista, en virtud del cual este quede sujeto a las mismas obligaciones, condiciones, instrucciones, medidas de seguridad y requisitos formales que el contratista, en especial en lo que respecta a la prestación de garantías suficientes para la aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas, de modo que el tratamiento se efectúe de acuerdo con lo estipulado en el presente contrato y de conformidad con las disposiciones del RGPD y de la LOPDGDD.

En caso de incumplimiento por parte del subcontratista, el contratista seguirá siendo plenamente responsable ante BSM en lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones del primero.

- l) Asistir a BSM, mediante medidas técnicas y organizativas apropiadas, en la respuesta al ejercicio, por parte de los interesados, de los derechos de acceso, rectificación, retirada de consentimiento, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, incluida la elaboración de perfiles. Cuando los afectados ejerzan los referidos derechos ante el contratista, este deberá comunicarlo a BSM por correo electrónico de forma inmediata y, en todo caso, en el plazo máximo de un día laborable desde la recepción de la solicitud, junto con toda la información que pueda ser relevante para su resolución.
- m) Facilitar a los interesados, en el momento de la recogida de sus datos personales, toda la información relativa a los tratamientos de datos que se efectuaron, de conformidad con lo que disponen los artículos 13 y 14 del RGPD y los criterios interpretativos de las autoridades competentes en materia de protección de datos. El contratista únicamente podrá recoger los datos

personales directamente de los interesados si BSM lo ha autorizado previamente. En todo caso, la redacción y el formato en el que se facilitará la información debe consensuarse con BSM antes del inicio de la recogida de los datos.

- n) Notificar a BSM por correo electrónico, sin dilación indebida y en cualquier caso antes del plazo máximo de veinticuatro (24) horas, cualquier incidente o violación de la seguridad de los datos personales de los que tenga conocimiento. Con la notificación se deberá adjuntar toda la información y documentación que sean necesarias para la documentación, notificación y/o comunicación del incidente o violación, incluyendo la descripción de las medidas adoptadas o propuestas, incluidas, en su caso, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos. Sin perjuicio de lo anterior, BSM podrá realizar los requerimientos de información o documentación adicional al contratista que considere necesarios.

Corresponderá al responsable del tratamiento comunicar las violaciones de la seguridad de los datos a la Autoridad Catalana de Protección de Datos.

- o) Apoyar a BSM en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales, cuando sean necesarias, así como en la realización, en su caso, de las consultas previas a las autoridades de control.

Asimismo, cuando sea necesario, el contratista deberá apoyar a BSM para que pueda adoptar sus propias medidas técnicas y organizativas que sean necesarias para garantizar la seguridad de los tratamientos objeto del presente contrato, de los que BSM es responsable del tratamiento.

- p) Si procede, designar a un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y sus datos de contacto a BSM.
- q) Poner a disposición de BSM toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones.
- r) Permitir, facilitar y cooperar de buena fe, tanto por parte del contratista como de los eventuales subcontratistas, en la realización de inspecciones y auditorías por parte de BSM o de un tercero autorizado por BSM, incluyendo el acceso a las instalaciones del contratista y de los subcontratistas, así como sus equipos y aplicaciones informáticas donde se alojen los datos personales de los que BSM es responsable del tratamiento.

BSM podrá solicitar al contratista la información necesaria con el fin de evaluar su nivel de cumplimiento y, en particular, evidencias sobre el cumplimiento de lo establecido en el contrato de conformidad con la legislación aplicable, así como, sin carácter limitativo, las medidas de seguridad exigidas en el mismo.

Si como consecuencia de la realización de la auditoría BSM detectara cualquier clase de incumplimiento, de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable y en el presente contrato, podrá, bajo su discrecionalidad y en función de la gravedad del mismo:

- Requerir al encargado del tratamiento la resolución inmediata del incumplimiento detectado mediante la elaboración de un plan de corrección por su parte, que deberá hacerse efectivo en un plazo no superior a un mes, debiendo el encargado del tratamiento aportar a BSM aquellas evidencias que acrediten su resolución.
- Terminar anticipadamente la prestación o prestaciones de servicios de los cuales los tratamientos de datos personales se vean afectados por el incumplimiento detectado. En tal caso, el encargado del tratamiento deberá devolver a BSM la parte proporcional de los importes percibidos correspondientes a los servicios que no se hayan ejecutado efectivamente.

Tercera. Obligaciones del responsable del tratamiento

Corresponde a BSM, en calidad de responsable del tratamiento:

- a) Entregar al contratista los datos personales a los que se refiere la cláusula primera del presente contrato, en caso de que ya existan en fecha de su formalización.
- b) En su caso, realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el contratista y, en virtud de dicho análisis, indicar a este último las medidas técnicas y organizativas que deberá implementar para la prestación de los servicios objeto del contrato.
- c) Hacer las consultas previas que sean necesarias.
- d) Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del contratista, incluyendo la entrega de instrucciones por escrito a este.
- e) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

Cuarta. Duración

El presente contrato permanecerá en vigor desde la fecha de su suscripción hasta la finalización del contrato principal.

Una vez finalizado el presente contrato, el contratista deberá devolver todos los datos personales a BSM y, si procede, los soportes donde consten.

Alternativamente, BSM podrá requerir por escrito al contratista para que, al finalizar el presente contrato, los datos personales sean suprimidos.

La devolución de los datos comporta la obligación del contratista de suprimir cualquier copia existente que obre en su poder y de certificar su supresión por escrito a BSM.

El contratista deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas que sean necesarias para que la supresión de los datos personales se haga de forma segura, utilizando estándares conocidos irreversibles, con la finalidad de garantizar que los datos personales, después de su supresión, sean irrecuperables e inaccesibles.

No obstante, el contratista podrá conservar una copia, con los datos personales debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades por la ejecución del contrato principal.

Quinta. Responsabilidad

Las obligaciones establecidas en el presente contrato serán de obligado cumplimiento para todo el personal y colaboradores del contratista, tanto internos como externos, por lo que el contratista será responsable, para con BSM, de cualquier incumplimiento que se produzca.

En caso de que el contratista infrinja el presente contrato o la normativa aplicable al determinar las finalidades y los medios del tratamiento, será considerado responsable del tratamiento en lo que al mencionado tratamiento se refiere.

El contratista será responsable de las consecuencias que se puedan derivar para BSM por el incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente contrato, así como de aquellas que deba cumplir por su condición de encargado del tratamiento, con independencia de que el incumplimiento sea imputable al contratista, a su personal interno o externo, o a sus eventuales subcontratistas. A tales efectos, el contratista deberá indemnizar a BSM por cualquier daño, perjuicio o gasto derivado directa o indirectamente de los mencionados incumplimientos.

Sexta. Ley aplicable y tribunales competentes

El presente contrato se regirá por el Derecho de la Unión y de España. Para cualquier disputa o controversia en relación con la interpretación o ejecución del presente contrato, las partes se someten expresamente a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Barcelona, renunciando expresamente a cualquier fuero que legalmente les pudiera corresponder.

Y, en prueba de conformidad, las partes firman el contrato en dos ejemplares en la fecha indicada en el encabezamiento.

**BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, ENCARGADO DEL TRATAMIENTO
SA**

[Nombre]	[Nombre]
[Cargo]	[Cargo]
-----	-----
[Lugar firma]	[Lugar firma]
[Fecha firma]	[Fecha firma]
-----	-----
[Firma]	[Firma]

ANEXO N.º 9

**MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE PARA LOS CONTRATOS CUYA EJECUCIÓN
REQUIERA EL TRATAMIENTO POR PARTE DEL CONTRATISTA DE DATOS PERSONALES POR
CUENTA DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

El Sr./La Sra., en (nombre propio / en nombre y representación de la empresa) con NIF....., declara que los servidores estarán ubicados en y que los servicios asociados a estos se prestarán desde....., comprometiéndose a comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de esta información. Asimismo, se compromete a indicar en su oferta si tiene previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a estos, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia en las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se encargue su realización.

ANNEX 10**MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE COMPLEMENTARIA AL DEUC**

El/la abajo firmante, señor/a , con DNI/NIE n.º , en nombre propio / en calidad de representante legal de la persona física/jurídica , con NIF , con la siguiente dirección electrónica para recibir las comunicaciones electrónicas (@) , y a los efectos de licitar en el procedimiento de adjudicación de , n.º contrato , n.º expediente

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD**Que la mencionada persona física/jurídica:**

- No se encuentra incursa en ninguna **prohibición de contratar** con la Administración de las establecidas en el artículo 71 de la LCSP.
- Cumple las obligaciones legales en materia de **prevención de riesgos laborales**.
- Cumple las obligaciones legales en materia de **igualdad efectiva de mujeres y hombres**.

Está inscrita en el/los siguiente/s **registro/s electrónico/o/s**:

- en el Registro electrónico de empresas licitadoras de la Generalitat de Catalunya (RELI) y toda la documentación que figura en el mismo mantiene su vigencia y no ha sido modificada.
- en el Registro oficial de licitadores y empresas clasificadas del Estado (ROLECE) y toda la documentación que figura en el mismo mantiene su vigencia y no ha sido modificada.
- en el Registro electrónico de empresas licitadoras de (*indicar nombre del registro y comunidad autónoma*) y toda la documentación que figura en este mantiene su vigencia y no ha sido modificada.
- No está inscrita en ninguno de los anteriores registros electrónicos.

Que la empresa/entidad a la que representa, o sus filiales o interpuestas:

- No realiza/n operaciones financieras en **paraísos fiscales** —según la lista de países elaborada por las instituciones europeas o avalada por estas o, en su defecto, por el Estado español— ni fuera de ellos que sean consideradas delictivas en los términos legalmente establecidos, como delitos de blanqueo de capitales, fraude fiscal o contra la Hacienda Pública.
- Tiene/n relaciones legales con **paraísos fiscales** y presenta/n la siguiente documentación descriptiva de los movimientos financieros y toda la información relativa a estas actuaciones:
.....
- No efectúa/n operaciones que vulneren lo que estipula la Declaración Universal de los **Derechos Humanos**, adoptada y proclamada por la 183.^a Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, así como tampoco ninguna disposición de derecho internacional que vincule al Estado español, relativa a los derechos humanos, a la dignidad humana o a los principios generales que los rigen: sistema universal de protección y garantía de los derechos humanos, sistemas regionales de protección y garantía de los derechos humanos, y derecho internacional humanitario.
- No interviene/n en operaciones con terceros operadores que vulneren lo que estipula la Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada y proclamada por la 183.^a Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, así como tampoco ninguna disposición de derecho internacional que vincule al Estado español, relativa a los derechos humanos, a la dignidad humana o a los principios generales que los rigen: sistema universal de protección y garantía de los derechos humanos, sistemas regionales de protección y garantía de los derechos humanos, y derecho internacional humanitario.

Obligatorio si el contrato implica un contacto habitual con menores de edad.

- Las personas trabajadoras que ejecutarán este contrato tienen la certificación negativa del Registro central de delincuentes sexuales y de trata de seres humanos vigente.
- En caso de que resulte contratista, se compromete a presentar, antes de que transcurran 15 días desde la fecha de formalización del contrato, la declaración responsable indicando que tiene en su poder la mencionada certificación negativa vigente de cada una de las personas trabajadoras que ejecutan este contrato y a aportar anualmente esta declaración a lo largo de toda la vigencia del contrato.

Opcional si declara la confidencialidad de algún documento, información o aspecto de la oferta.

En relación con la documentación aportada en el sobre o sobres, considera **confidenciales** los siguientes documentos, informaciones y aspectos de la oferta por razón de su vinculación a secretos técnicos o comerciales:

1.
2.
3.
-

Que dicho carácter confidencial se justifica por las siguientes razones:

1.
2.
3.
-

Obligatorio si hay tratamiento de datos personales.

- Ofrece las garantías necesarias para aplicar las medidas técnicas y organizativas que sean necesarias en el **tratamiento de datos de carácter personal** de la manera siguiente: (elegir una de las tres opciones).
 - mediante adhesión al código de conducta
 - según certificación emitida por la entidad de certificación de conformidad con el Esquema de Certificación de Personas para la categoría de “delegado de protección de datos”.
 - mediante esta declaración responsable

En caso de resultar adjudicataria declarará, antes de la formalización del contrato, la ubicación de los servidores donde se realizará el tratamiento de los datos personales objeto del contrato y de los servicios asociados a los mismos.

En caso de resultar adjudicataria, si tiene previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos declarará el nombre o el perfil empresarial de los subcontratistas a los que confiará estas prestaciones, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, así como la ubicación de los servidores donde se llevará a cabo el tratamiento de los datos personales objeto del contrato y de los servicios asociados a los mismos.

Obligatorio si la licitadora es empresa/entidad extranjera y el contrato se ejecuta en territorio español.

- Acepta someterse a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que, de manera directa o indirecta, puedan derivarse del contrato, con renuncia, si procede, al fuero jurisdiccional extranjero que pueda corresponder a la empresa/entidad licitadora.

[Firma electrónica]²

² En caso de unión temporal de empresas (UTE), deberá presentarse una declaración responsable por cada una de las empresas/entidades que formen parte de la misma.

ANEXO 11. LISTADO SUBROGACIÓN

Trabajador a subrogar	Antigüedad	Categoría profesional	C. contrato	Salario bruto anual	Horas semanales	Centro de trabajo	Convenio colectivo	Otros pactos	Coste empresa
TRABAJADOR 1	08/04/2024	2-A-I	410	17.250,00	38,5	BARCELONA	Ibermática		22.856,25
TRABAJADOR 2	06/06/2024	NIVEL10	410	16.576,00	38,5	BARCELONA	Contact center		21.963,20
TRABAJADOR 3	30/07/2024	NIVEL10	502	16.576,00	30	BARCELONA	Contact center		21.963,20
TRABAJADOR 4	30/07/2024	NIVEL10	502	16.576,00	30	BARCELONA	Contact center		21.963,20
TRABAJADOR 5	30/07/2024	NIVEL10	502	16.576,00	30	BARCELONA	Contact center		21.963,20
TRABAJADOR 6	30/07/2024	NIVEL10	502	16.576,00	25	BARCELONA	Contact center		21.963,20
TRABAJADOR 7	28/08/2024	NIVEL10	502	16.576,00	30	BARCELONA	Contact center		21.963,20
TRABAJADOR 8	06/02/2025	NIVEL10	502	16.576,00	25	BARCELONA	Contact center		21.963,20
TRABAJADOR 9	13/02/2025	NIVEL10	502	16.576,00	25	BARCELONA	Contact center		21.963,20
TRABAJADOR 10	20/03/2025	NIVEL10	502	16.576,00	25	BARCELONA	Contact center		21.963,20
TRABAJADOR 11	24/03/2025	NIVEL10	502	16.576,00	25	BARCELONA	Contact center		21.963,20
TRABAJADOR 12	24/03/2025	NIVEL10	502	16.576,00	25	BARCELONA	Contact center		21.963,20
TRABAJADOR 13	24/03/2025	NIVEL10	502	16.576,00	25	BARCELONA	Contact center		21.963,20
TRABAJADOR 14	24/03/2025	NIVEL10	502	16.576,00	25	BARCELONA	Contact center		21.963,20
TRABAJADOR 15	20/03/2025	NIVEL10	502	16.576,00	25	BARCELONA	Contact center		21.963,20
TRABAJADOR 16	20/03/2025	NIVEL10	502	16.576,00	25	BARCELONA	Contact center		21.963,20
TRABAJADOR 17	18/02/2019	2-A-III	100	16.576,01	38,5	BARCELONA	Ibermática		21.891,94
TRABAJADOR 18	19/02/2019	2-A-II	100	17.250,08	38,5	BARCELONA	Ibermática		22.782,18
TRABAJADOR 19	18/02/2019	2-A-II	100	16.576,04	38,5	BARCELONA	Ibermática		21.891,98
TRABAJADOR 20	20/07/2022	2-A-II	100	17.703,96	38,5	BARCELONA	Ibermática		23.381,62
TRABAJADOR 21	20/07/2022	2-A-II	100	17.430,70	38,5	BARCELONA	Ibermática		23.020,73
TRABAJADOR 22	27/08/2019	2-A-III	100	18.650,84	38,5	BARCELONA	Ibermática		24.632,16
TRABAJADOR 23	14/07/2022	2-A-II	100	18.090,56	38,5	BARCELONA	Ibermática		23.892,20
TRABAJADOR 24	06/07/2022	2-A-I	200	17.250,08	30	BARCELONA	Ibermática		22.782,18

TRABAJADOR 25	11/07/2022	2-A-I	100	16.633,17	38,5	BARCELONA	Ibermática		21.967,43
TRABAJADOR 26	14/07/2022	2-A-I	200	16.633,41	30	BARCELONA	Ibermática		21.967,74
TRABAJADOR 27	24/11/2022	2-A-I	200	17.288,94	35	BARCELONA	Ibermática		22.833,50
TRABAJADOR 28	17/01/2023	2-A-I	100	16.633,29	38,5	BARCELONA	Ibermática		21.967,59
TRABAJADOR 29	15/05/2023	2-A-II	100	16.815,56	38,5	BARCELONA	Ibermática		22.208,31
TRABAJADOR 30	29/09/2023	2-A-I	200	16.633,29	30	BARCELONA	Ibermática		21.967,59
TRABAJADOR 31	25/11/2021	2-A-I	200	16.576,00	30	BARCELONA	Ibermática		21.891,92
TRABAJADOR 32	08/04/2024	NIVEL10	200	16.576,00	30	BARCELONA	Contact center		21.891,92
TRABAJADOR 33	22/05/2024	NIVEL10	200	16.576,00	30	BARCELONA	Contact center		21.891,92