
LICITACIÓ PÚBLICA MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT

***CONTRACTE DEL SERVEI D'ATENCIÓ INFORMÀTICA AMB UN CENTRE D'ATENCIÓ
ALS USUARIS (CAU) ALS FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA I
EMPRESSES DEL GRUP***

PLEC DE CONDICIONS PARTICULARS

Ref. CONTR/2025/603

09/2025

FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

PLEC DE CONDICIONS PARTICULARS

CONTRACTE DEL SERVEI D'ATENCIÓ INFORMÀTICA AMB UN CENTRE D'ATENCIÓ ALS USUARIS (CAU) ALS FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA I EMPRESES DEL GRUP

QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES

NÚM EXPEDIENT: CONTR/2025/603

PROCEDIMENT: Obert

REGULACIÓ: Harmonitzada

NORMATIVA D'APLICACIÓ: Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic

A. Objecte de contracte.

L'objecte és la contractació del Servei d'atenció informàtica amb un Centre d'atenció als Usuaris (CAU) als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i empreses del grup.

Variants: En aquest procediment no s'admeten variants

A1. Desglossament de l'objecte. Distribució en lots.

Aquesta licitació no es divideix en lots, essent les prestacions a contractar un tot que ha de ser tractat de forma conjunta i global. La divisió en lots podria comportar el tractament dels diferents elements que componen l'objecte de forma diferenciada i no integrada, afectant a l'objectiu i finalitat del projecte, així com a la visió integradora i global que precisen els treballs objecte del contracte.

A2. Lloc d'execució i règim de subcontractació

Lloc d'execució:

L'objecte del contracte s'executarà a les oficines i centres de treball de FGC:

Província	Localitat
Barcelona	Barcelona
	Rubí
	Sabadell
	Sant Cugat del Vallès

	Terrassa
	Igualada
	L'Hospitalet de Llobregat
	Manresa
	Martorell
	Monistrol de Montserrat
	Sant Boi
	Súria
	El Prat de Llobregat
	Setcases
Girona	Ribes de Freser
	La Molina
	Espot
Lleida	Rialp
	Boí
	Balaguer
	Àger

Qualsevol nova ubicació de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya que estigui en les seues relacionades, disposarà dels serveis objecte d'aquesta licitació sense haver-hi cap tipus d'increment de cost per a FGC.

Règim de subcontractació:

En aquest contracte es permet la subcontractació en totes les activitats necessàries per a l'execució d'aquest contracte.

No obstant, amb caràcter previ, haurà d'informar a FGC la seva voluntat de subcontractar, i en la seva oferta haurà d'identificar quines parts té la intenció de subcontractar, quin percentatge de l'objecte del contracte comporta i a quina empresa es pretén subcontractar.

En la subcontractació, s'hauran de complir totes les prescripcions previstes a la LCSP.

A3. Informació addicional

El responsable del contracte, als efectes del que estableix la LCSP, serà el Sr. Eduard Mondragón Almirall, Responsable de Tecnologia Informàtica.

Els interessats en el procediment podran adreçar les seves consultes al correu electrònic:

contractacio@fgc.cat

B. Import de licitació

B.1 Valor estimat

El valor estimat de la licitació ascendeix a **953.000,00 €**, abans d'IVA, d'acord amb el següent desglossament:

	Import en euros	Anys	Import Total
Pressupost Licitació (Abans d'IVA)	298.000,00 €	2	596.000,00 €
Prorroga	298.000,00 €	1	298.000,00 €
Modificació	59.000,00 €	-	59.000,00 €
Valor estimat (abans d'IVA)			953.000,00 €

D'acord amb el següent desglossament:

- Pressupost de licitació: **596.000,00 €**, abans d'IVA.
- Import previst per possibles pròrrogues: **298.000,00 €**, abans d'IVA
- Import previst per possibles modificacions: 59.000,00 €, abans d'IVA

Es preveu un import per a possibles modificacions del contracte, basades en la posada en execució de projectes d'altres àrees com noves filials, etc, que ens puguin demandar un suport tècnic extra, tant a nivell de sistemes com d'atenció a l'usuari. Habilitant aquesta opció en el contracte ens permetrà tenir més agilitat i eficiència en el cas d'aquests possibles sobrevinguts. Això no implicarà nous preus unitaris no previstos en el contracte.

B.2 Pressupost de licitació

El pressupost de licitació ascendeix a **596.000,00 €**, abans d'IVA, d'acord amb el següent desglossament:

	Import
Pressupost Licitació (Abans d'IVA)	596.000,00 €
IVA 21 %	125.160,00 €
Import total	721.160,00 €

El desglossament de costos és el següent:

- Despeses directes 85%
- Despeses generals 9%
- Benefici Industrial 6%

El PBL (o determinada/es partida/es) s'estableix com una partida global, però admet rebaixa econòmica per part dels licitadors. L'import ofert per l'adjudicatari, com a resultat d'aquesta

rebaixa, esdevindrà l'import d'adjudicació i tindrà caràcter vinculant per a l'execució del contracte.

B.3 Garantia del contracte

L'adjudicatari haurà de dipositar una garantia del contracte, per un import corresponent al 5% del preu d'adjudicació, en qualsevol de les formes previstes per la LCSP.

C. Termini d'execució.

El termini d'execució s'estableix en dos (2) anys a comptar des de la data de la formalització del contracte.

Arribada la data de finalització de la seva vigència, el contracte es podrà prorrogar en les següents condicions prorrogar anualment el contracte fins a un (1) any més, dos mesos abans de la finalització del contracte. La pròrroga serà potestativa per a FGC però obligatòria per a l'adjudicatari.

En el cas de que l'òrgan de contractació acordi prorrogar el contracte, aquesta serà obligatòria pel contractista. En cas de que l'adjudicatari no formalitzi la pròrroga en el termini previst a l'efecte, haurà de rescabalar a FGC per aquest fet amb un import equivalent al 20% del preu de la pròrroga.

D. Termini de garantia del contracte

El termini de garantia serà de 6 mesos comptats a partir de la data de finalització del contracte, a plena satisfacció per FGC.

E. Criteris de solvència

Els criteris de solvència s'indiquen a l'annex 1B.

F. Finalització del termini de presentació d'ofertes.

Els terminis relatius a la licitació, consten a l'anunci de licitació.

G. Obertura de propostes

Les propostes que s'han de presentar en aquest procediment es faran a través del Sobre Digital, d'acord amb les condicions previstes en aquest plec.

En aquest sentit, l'obertura del sobre A, així com de les propostes contingudes al sobre B es farà a través dels mitjans digitals previstos en el Sobre Digital.

Les dates previstes d'obertura s'indiquen a l'anunci de licitació.

L'obertura serà en acte no públic.

H. Assegurances

L'adjudicatari haurà de disposar, al llarg de tota la durada del contracte d'una assegurança de responsabilitat civil que cobreixi els riscos derivats de la seva execució, per un import mínim de 447.000,00 €.

Serà condició essencial del contracte que l'adjudicatari, al llarg de tota la vigència del contracte, sigui titular de la pòlissa esmentada i la mantingui en vigor.

I.- Codi CPV

L'objecte del contracte s'emmarca en la nomenclatura CPV 72611000-6 Serveis de recolzament informàtic tècnic.

J.- Tipologia de contracte

Contracte de serveis.

K.- Altres condicions

K.1. Forma de presentar l'oferta

Al **Sobre A**, els licitadors hauran d'incloure la documentació administrativa. Més concretament la que s'estableix a la clàusula 4.1 del present PCAP.

Al **Sobre B**, els licitadors hauran de presentar l'**oferta econòmica** seguint el model d'oferta econòmica que consta a l'annex 2 d'aquest plec de clàusules i d'acord amb els criteris d'adjudicació que consten a l'Annex 4.

El licitador que superi en la seva oferta els imports màxims sobre els quals presentar proposta, serà exclòs del procediment.

En aquest import, així com a les ofertes que formulin els licitadors i en el preu d'adjudicació, s'entendran compresos els impostos de qualsevol tipus (a excepció de l'IVA), així com totes les despeses necessàries i als abonaments d'altres condicions, que resultin del Plec de Condicions Tècniques. En l'import d'adjudicació s'entendran incloses totes les despeses que l'adjudicatari necessiti per l'execució del contracte (en tot cas, dietes, taxes, desplaçaments, etc.).

Així mateix, s'haurà de presentar en aquest sobre la **proposta tècnica objectiva** que consta a l'annex 2 i d'acord amb els criteris d'adjudicació (annex 4).

S'estableix com a criteri general un llindar mínim de puntuació no econòmica: s'ha d'obtenir un mínim del 60% en la puntuació corresponent a la valoració dels criteris que no corresponen a l'oferta econòmica (és a dir els criteris que valoren les condicions de qualitat tècniques i les condicions de qualitat basades en condicions socials i ambientalment responsables) Els licitadors que no assoleixin aquesta puntuació en els criteris de valoració tècnics, seran exclosos de la licitació.

IMPORTANT: La falta de presentació de proposta tècnica/econòmica serà motiu d'exclusió del procediment.

Condicions relatives al tractament d'ofertes amb valors anormalment desproporcionats:

Aplicació sobre el preu global d'adjudicació: *El càlcul de la baixa desproporcionada s'aplicarà sobre el preu global de l'oferta, segons els paràmetres per determinar possibles valors anormals o desproporcionats previstos a la clàusula 6.1.2 del present plec.*

K.2. Penalitzacions

S'aplicarà el règim de penalitzacions que es detalla a continuació, així com el que es preveu al plec de prescripcions tècniques (si així hi consta expressament):

En atenció a la qualitat de treball i al marge dels imports del serveis efectivament realitzats, quan FGC detecti irregularitats en la correcta prestació del servei o bé incompliment de les normes generals de comportament (previstes al Manual de prevenció de riscos laborals i ambientals per a empreses externes) i normes ètiques recollides al plec, FGC ho posarà en coneixement de l'adjudicatari i podrà aplicar penalitzacions per cada irregularitat en funció de la seva gravetat per imports de **5.000€ (molt greus)**, **2.000€ (greus)** o **500 € (lleus)**,

Constitueixen incompliments molt greus:

1. Negligències que posin en perill la seguretat pròpia de FGC (**inclosa ciberseguretat**), dels clients o d'altres treballadors de l'EMPRESA o d'FGC.
2. La inhibició parcial o total en el compliment de les seves funcions.
3. La reiteració o reincidència de dues faltes greus en un mes o de tres faltes greus en un període de tres mesos consecutius/ acumulats.
4. La facturació de serveis no realitzats
5. L'incompliment de l'oferta tècnica en matèria mediambiental, social o laboral.
6. No posar a disposició personal o el no compliment de l'horari per a l'execució dels serveis mínims establerts
7. No disposar de personal suplent per a un determinat servei.

8. Incorporar personal sense cap coneixement de les seves obligacions, ni formació prèvia.
9. No es compleixen els temps mínims de formació a la ubicació on treballarà el tècnic a FGC pels tècnics on-site demanats en el plec
10. El incompliment de dos o més SLA's definits en l'apartat Acord de nivell de serveis (ANS) del PTT (pàgina 39 del PTT)
11. No compliment dels les incidències definides en l'apartat 5. Incidències crítiques

Constitueixen incompliments greus:

1. La no execució dels serveis segons la descripció realitzada de la qualitat i de la metodologia proposada per a garantir l'efectiva implantació.
2. La comissió de dos incompliments qualificats com a lleus.
3. No respectar el principi de no discriminació per raó de gènere

Constitueixen incompliments lleus:

1. Desobediència de les instruccions i indicacions del responsable del contracte, relacionades amb l'àmbit dels procediments de treball o l'execució dels treballs objecte del contracte.
2. La no presentació d'informes quinzenals d'acord amb l'establert al Plec Tècnic.
3. No presentar-se a les reunions establertes per FGC sense previ avís.
4. No utilitzar per defecte el català en la comunicació.

Desviacions associades a l'incompliment dels nivells de servei

S'aplicarà el règim de penalitzacions que es detalla a continuació, així com el que es preveu al plec de prescripcions tècniques (si així hi consta expressament):

Les desviacions associades a l'incompliment dels nivells de servei podran estar associades a penalitzacions aplicables a factura, segons FGC acordi amb l'adjudicatari a l'inici de la prestació del servei. FGC podrà optar per aplicar les penalitzacions pactades al primer incompliment o a partir de l'incompliment reiterat dels paràmetres pactats.

Penalització per SLAs de servei:

Àmbit del servei	Indicador de qualitat	Valor mínim requerit	Categorització	Penalització (% de penalitzada a la factura)*
	Percentatge de trucades ateses en	≥ 80%	Greu	20%

Àmbit del servei	Indicador de qualitat	Valor mínim requerit	Categorització	Penalització (% de penalitació a la factura)*
Atenció a l'usuari	menys de 30 minuts (Nivell 1)			
	Resolució en primera instància (Nivell 1)	> 60%	Crítica	30%
	Temps màxim per a la reassignació o escalat	< 45 minuts en el 80% dels casos	Lleu	10%
Resolució d'incidències i avaries	Temps màxim de resposta (Nivell 1 i Nivell 2)	< 1 hora	Greu	20%
	Temps màxim de resolució – Crítica	≤ 4 hores	Crítica	30%
	Temps màxim de resolució – Greu	≤ 8 hores	Greu	20%
	Temps màxim de resolució – Lleu	≤ 48 hores	Lleu	10%

Altres penalitats relacionades amb la qualitat del servei.

- Formació**

Per la absència en el temps de formació del personal o el no compliment de la totalitat dels dies (per a la substitució de baixes, vacances i qualsevol altra absència del personal) establert en un mínim de 15 dies laborables establert al Plec Tècnic la licitació o l'ofertat per l'adjudicatari. En tant es penalitzarà per motius directament imputables a l'adjudicatari , per cada dia d'absència de formació d'acord les línies anteriors amb 500,00 €

Obligacions contractuals essencials que podran ser causa de resolució del contracte: No adscriure els mitjans humans i materials mínims determinats al Plec Tècnic per a l'execució correcta del contracte sense motiu justificable.

El servei requereix d'una alta disponibilitat, requerint de la disponibilitat de personal per l'atenció informàtica així com de l'eficiència corresponent d'acord l'especificat en plecs d'FGC. Les penalitzacions que s'incorporen en aquest procés estan justificades, assegurant el seguiment de la correcta execució del contracte vetllant per a la seguretat i qualitat del servei

d'FGC. Les penalitzacions incorporen mecanismes que permetran responsabilitzar al contractista de les desviacions indegudes i dels incompliments de les seves obligacions en el l'atenció informàtica en servei a fi d'assegurar les màximes garanties, així com garantint un correcte servei de suport, atenció i correcció d'incidències informàtiques durant el desenvolupament del servei .

Per aquells supòsits no recollits en els apartats anteriors, serà d'aplicació la regulació prevista a l'article 192 i concordants de la LCSP.

K.3 Conveni col·lectiu de referència i subrogació de personal

Conveni amb codi 99001355011983 – Conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria, Tecnologies de la informació i estudis de mercat i de la opinió pública.

No aplica la subrogació de personal.

K.4 Forma de facturació

El contractista remetrà al final del període que es determini per el responsable del contracte del servei (preferiblement mensual), una relació de com a mínim el següent:

- NIF de l'entitat.
- N° Comanda d'FGC i/o N° Expedient d'FGC.
- Tots els serveis prestats durant el període.
- Import de cada un d'ells.
- Desglossament dels serveis prestats.
- IVA corresponent a cada servei.

La relació de serveis facturats ha d'aportar el màxim detall de cada un d'ells.

K.5 Altres obligacions

Documentació a presentar per l'empresa proposada per l'adjudicació del contracte:

Sense perjudici del que estableixi les clàusules del present PCAP, els licitadors que figurin com empresa primera classificada; és a dir proposta per l'adjudicació del contracte, hauran de presentar la següent documentació per tal de poder assolir l'adjudicació del contracte:

- Documentació que es refereix la **clàusula 4.1**, relatives a documentació general de l'empresa i solvència econòmica, financera i tècnica que es determini a l'annex 1.B del present PCAP.
- Documentació corresponent a la **garantia definitiva** del contracte que figura a l'apartat B.3 del quadre de característiques del PCAP.

Clàusula sobre la documentació a lliurar en català

D'acord amb el que estableix l' Acord del Govern, de 12 de novembre de 2019, pel qual s'aproven noves mesures per fomentar l'ús del català mitjançant la contractació pública de productes i serveis que integren tecnologia digital, en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el sector públic que en depèn.

L'empresa contractista, en l'execució del contracte, assumeix l'obligació de destinar els mitjans i el personal necessaris per garantir la relació en català amb els òrgans contractants i amb les persones que en són clients i usuàries. El personal que assumeix aquestes funcions ha de tenir el nivell de competència suficient per desenvolupar les tasques d'atenció, informació i comunicació de manera fluïda i adequada en llengua catalana.

L'empresa contractista i, si escau, les empreses subcontractistes, han de garantir que totes les prestacions que són objecte del producte o servei que integra tecnologia digital — informació textual o cartogràfica que proporcioni el sistema, les interfícies d'usuari, els sistemes gràfics i operatius de funcionament, etc.— mostrin la toponímia de Catalunya en la seva única forma oficial, catalana o aranesa segons escaigui, que és la que consta al Nomenclàtor oficial de toponímia de Catalunya. La versió actualitzada del Nomenclàtor oficial es pot consultar i descarregar al web del departament de la Generalitat de Catalunya competent en política territorial. També es pot descarregar des del portal Dades obertes de la Generalitat de Catalunya. En tot cas cal atènyer-se a la normativa que afecta la toponímia, especialment el Decret 133/2020, de 17 de novembre, sobre l'establiment i l'ús de la toponímia i sobre la Comissió de Toponímia. Quan s'escaigui, serà l'Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya qui ofereixi el suport per a la seva aplicació pràctica en visors i serveis d'Internet.

L'empresa contractista ha de garantir que totes les funcionalitats dels dispositius, programes o sistemes que permetin a la persona usuària definir la configuració de la llengua — navegadors, sistemes operatius, aplicacions informàtiques, etc.— es proporcionen, per defecte, configurades en català.

De manera excepcional, si no existeixen en el mercat productes o serveis que puguin acomplir els requisits de disponibilitat lingüística esmentats, es poden considerar vàlides les ofertes que no compleixin aquests requisits, extrem que haurà de justificar-se expressament a la proposta d'adjudicació.

El personal adscrit a l'execució del contracte s'haurà de mantenir durant tota la vigència del mateix. En cas de substitució, hauran de comunicar a FGC el canvi i FGC haurà de donar la seva conformitat al nou candidat proposat. El nou personal adscrit haurà de mantenir el requisits i condicions ofertats inicialment, que hagin servit per a la seva adjudicació.

CLAUSULAT

1. OBJECTE DEL PROCEDIMENT I NORMES APLICABLES

1.1. OBJECTE DEL PROCEDIMENT

L'objecte del contracte s'indica a l'apartat A del quadre de característiques.

Les especificitats tècniques de la licitació es recullen al plec tècnic, el qual forma part integrant del procediment.

S'inclouen dintre de l'objecte del contracte i inclosos en el preu que sigui d'adjudicació, totes aquelles prestacions necessàries per l'execució del contracte.

La publicació de la licitació es farà a través del perfil de contractant d'FGC, inserit a la plataforma de contractació pública de la Generalitat:

<https://contractaciopublica.gencat.cat>

L'anunci de licitació es publicarà al Diari Oficial de la Unió Europea (DOUE) quan es determini que la tramitació és harmonitzada, d'acord amb el que estableix el quadre de característiques.

1.2. VALORACIÓ DE LICITACIÓ

El valor estimat de la licitació consta a l'apartat B.1 del quadre de característiques.

El pressupost de licitació consta a l'apartat B.2 del quadre de característiques.

Els licitadors hauran de presentar una oferta en les condicions previstes a l'apartat K.1 del quadre de característiques.

En aquest import, així com a les ofertes que formulin els licitadors i en el preu d'adjudicació, s'entendran compresos els impostos de qualsevol tipus (a excepció de l'IVA), així com totes les despeses necessàries i als abonaments d'altres condicions, que resultin del Plec de Condicions Tècniques. En l'import d'adjudicació s'entendran incloses totes les despeses que l'adjudicatari necessiti per l'execució del contracte (en tot cas, dietes, taxes, desplaçaments, etc.).

No seran admeses les ofertes econòmiques d'import superior als indicats a les especificitats de l'apartat K.1 del quadre de característiques. El licitador que superi el pressupost de licitació o els imports sobre els que ha de presentar oferta, serà exclòs del procediment.

1.3. NORMES D'APLICACIÓ

El procediment a què es refereix aquest Plec es regirà per:

- El Plec de condicions particulars
- El Plec de Prescripcions Tècniques

- La Llei 9/2017 de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic (en endavant LCSP)
- El Decret legislatiu 2/2002 de 24 de desembre, que aprova el text refós de l'Estatut de l'Empresa Pública Catalana
- El Codi de Contractació Socialment Responsable
- La normativa que sigui d'aplicació.

Atenent al valor estimat de la licitació, la contractació es realitzarà a través del procediment obert.

En cas de contradicció o conflicte entre la informació continguda en el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP) i la del Plec de Prescripcions Tècniques (PPT), prevaldrà el que disposa el PCAP.

Així mateix, dins del mateix PCAP, el quadre de característiques prevaldrà sobre el clausulat en tot allò que en resulti contradictori.

2. INFORMACIÓ ADDICIONAL I RESPONSABLE DEL CONTRACTE

2.1. SOL·LICITUD D'INFORMACIÓ SOBRE LA DOCUMENTACIÓ DE LA LICITACIÓ

Les persones interessades en el procediment de licitació podran efectuar consultes, peticions d'aclariments o sol·licitar informació addicional sobre els plecs i documentació complementària. Les respostes es facilitaran almenys 3 dies hàbils abans que finalitzi el termini fixat per a la presentació d'ofertes, sempre que l'hagin demanat almenys amb:

- 10 dies naturals abans del transcurs del termini de presentació de les proposicions en el cas dels procediments on s'estableixi un termini de presentació d'ofertes igual o superior a 25 dies naturals des de la seva publicació al perfil del contractant o invitació a la participació.
- 5 dies hàbils abans del transcurs del termini de presentació de les proposicions en el cas dels procediments on s'estableixi un termini de presentació d'ofertes inferior a 25 dies naturals des de la seva publicació al perfil del contractant o invitació a la participació.

Les consultes, peticions d'aclariment o peticions sobre informació addicional, sobre plecs i documentació complementària, s'efectuarà a través de l'apartat de "dubtes i preguntes" del tauler d'avisos de l'espai virtual de la licitació. Aquests "dubtes i preguntes" seran públics i accessibles a través del tauler esmentat, residenciat en el perfil.

2.2. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

Pel control en el seu acompliment i l'agilització en la resolució de les incidències que puguin sorgir durant l'execució, FGC ha nomenat responsable del contracte la persona física o jurídica, que figura a l'apartat A3 del quadre de característiques.

El responsable del contracte es defineix per raó del càrrec que ocupa la persona designada. En cas de que el treballador sigui substituït, el nou titular del càrrec assumirà de manera automàtica la funció de responsable del contracte, sense necessitat de cap altre tràmit.

3. DURADA DEL CONTRACTE I PERÍODE DE GARANTIA

3.1. DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà l'establerta a l'apartat C del quadre de característiques.

3.2. TERMINI DE GARANTIA

El termini de garantia del contracte figura al quadre de característiques, apartat D.

3.3. DEFECTES DURANT EL TERMINI DE GARANTIA

Si durant el termini de garantia s'acredités l'existència de defectes en les prestacions efectuades objecte d'aquesta contractació, FGC podrà reclamar de l'adjudicatari l'esmena o la nova elaboració (en el cas de que aquella part no sigui subsanable).

FGC no pagarà (pagaments parcials o el final, en cada cas) si no consta acreditada la correcta execució, a plena satisfacció del responsable del contracte.

4. CONDICIONS DE CAPACITAT QUE HAN DE REUNIR ELS LICITADORS I FORMA DE PRESENTACIÓ DE LES OFERTES

Podran concórrer per sí mateixes o mitjançant representants degudament autoritzats, les persones naturals o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que reuneixin els requisits i compleixin les obligacions a què es refereix la normativa vigent (LCSP). En especial hauran d'estar en possessió de les corresponents autoritzacions administratives, necessàries per a l'execució del contracte.

L'incompliment del que s'indica en aquest paràgraf donarà lloc a la resolució del contracte o, en el cas que sigui en fase de licitació, a la no admissió en el procediment.

També estan facultats per a contractar, les unions d'empresaris que es constitueixin temporalment per a presentar oferta. No es pot subscriure cap proposta en Unió Temporal d'Empreses (UTE), si s'ha fet proposta individualment o en una altre unió. La contravenció d'aquest precepte, produeix la no admissió de totes les proposicions que s'hagin presentat per la mateixa empresa (de forma individual o conjuntament).

La presentació de la proposició per a licitar, comporta l'acceptació incondicionada de les clàusules d'aquest plec, així com de la resta de documentació contractual i la declaració responsable de que el licitador reuneix totes les condicions exigides per a contractar amb FGC.

Per poder participar es necessari que l'objecte del licitador regulat en els seus Estatuts o objecte social contempli efectuar activitats com la que es licita.

En el cas de no complir amb aquestes condicions, la proposta no s'admetrà o s'exclourà, d'acord amb la fase en la que es trobi el procediment.

L'adjudicatari, en l'execució del contracte, haurà de complir els principis ètics i les regles de conducta d'FGC, previstos a l'annex 7.

4.1. FORMA DE PRESENTACIÓ DE LES PROPOSTES I DOCUMENTACIÓ EXIGIDA

Les proposicions, que seran secretes, es podran presentar en l'idioma català o castellà, i constaran de dos sobres, A i B, els quals s'hauran de presentar en les condicions previstes en aquest plec en relació al Sobre Digital.

Al sobre A s'inclourà la documentació administrativa, al sobre B l'oferta econòmica i altres criteris avaluable de forma automàtica.

El licitador indicarà aquells documents o fulls concrets de la seva proposta, que consideri confidencials per incorporar informació reservada, coneixements no divulgables o secrets tècnics o comercials, sobre els productes o procediments de l'empresa.

A tal efecte, farà constar la numeració de les pàgines on s'incorpora aquesta informació, amb la indicació expressa de que es tracta d'informació confidencial. No serà admissible la declaració genèrica o les que declarin que tots els documents o tota la informació té caràcter confidencial. Aquestes pàgines no seran facilitades a la resta de licitadors en el cas que es produeixi un procés de revisió o impugnació de l'adjudicació. No obstant, si FGC considera injustificada la designació proposada pel licitador o aquest no hagués designat cap informació concreta com confidencial, podrà donar aquesta condició als documents que, amb el seu propi criteri, consideri adients.

Per acreditar la seva solvència, la Mesa de Contractació o els seus assessors, podran demanar informació addicional o aclaridora al licitador en qualsevol moment del procediment, d'acord amb el que disposa l'article 140 de la LCSP. Aquest requeriment es notificarà per correu electrònic i haurà de ser complimentat pels licitadors en el termini i forma indicat a l'efecte i, en tot cas, com a màxim de tres dies.

Qualsevol proposta del licitador, ja sigui en el contingut dels sobres o en comunicació apart, que suposi una modificació de les condicions previstes en els plecs, administratiu i/o tècnic, i que no estigui expressament autoritzada per FGC, podrà comportar l'exclusió de la proposta, en aplicació del que es disposa en aquest plec o bé a la LCSP.

- SOBRE A: Documentació administrativa (identificació de la licitació i del licitador)

El sobre A haurà de contenir tota la documentació identificativa del licitador, així com la que acrediti el compliment dels requisits de solvència tècnica o professional i econòmica o financera.

En aquesta fase del procediment, aquesta documentació s'haurà de substituir obligatòriament pel **Document Europeu Únic de Contractació (DEUC)**, d'acord amb l'arxiu que es publica amb la licitació.

En tot cas i a l'empara del que estableix l'article 140 de la LCSP, FGC podrà, en qualsevol moment del procés, abans de l'adjudicació, requerir al licitador perquè justifiqui el compliment de les condicions de solvència exigides en aquest procediment.

A més, serà obligatori presentar dins del sobre A el model de declaració responsable recollit a l'**annex 1A** d'aquest plec, degudament emplenat i signat.

Igualment, també serà obligatòria la presentació de l'**annex 1C** del present PCAP, relatiu a la declaració responsable sobre l'existència de vincles amb personal del grup FGC.

Abans de l'adjudicació del contracte, FGC requerirà a l'empresa licitadora que hagi presentat l'oferta millor valorada que aportï la documentació acreditativa del compliment efectiu dels requisits declarats en el DEUC i Annex 1A del PCAP, en la forma i termini que s'estableixi.

Quan es presentin diverses empreses en forma **d'unió temporal d'empreses (UTE)**, cadascuna de les entitats integrants haurà d'acreditar individualment la seva personalitat jurídica, representació, capacitat i solvència, mitjançant la documentació exigida al sobre A, és a dir: el Document Europeu Únic de Contractació (DEUC) i l'Annex 1A i 1C del present PCAP, un per cada empresa integrant de la UTE.

A més, el sobre A haurà d'incloure el compromís de constitució en UTE, que haurà d'estar degudament signat pels representants legals de totes les empreses participants i en el qual consti:

- La voluntat de constituir-se en UTE en cas de resultar adjudicatàries;
- La designació d'un representant o apoderat únic, que haurà de ser una persona física;
- La responsabilitat solidària davant FGC en l'exercici dels drets i el compliment de totes les obligacions derivades del contracte;
- La participació que correspondrà a cada empresa en l'execució del contracte;

En cas que el licitador recorri a mitjans externs per acreditar la solvència, haurà d'incloure al sobre A el compromís per escrit de l'empresa col·laboradora, així com el seu DEUC degudament emplenat. Si escau, també s'hi haurà d'adjuntar l'Annex 1A corresponent.

Els empresaris no espanyols hauran de reunir els requisits que determina la legislació vigent. En particular, les empreses estrangeres hauran d'incloure en el Sobre A una declaració expressa de sotmetre's a la jurisdicció dels Jutjats i Tribunals espanyols de qualsevol ordre, per a totes les incidències que, de manera directa o indirecta puguin derivar-se del contracte, amb renúncia, en el seu cas, al fur jurisdiccional estranger que pugui correspondre al licitador.

Les empreses estrangeres d'estats membres de la Comunitat Europea o signataris de l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu han d'aportar un document acreditatiu de la seva inscripció en un registre dels que s'esmenten en l'annex I del Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques.

Les empreses estrangeres d'estats que no són membres de la Comunitat Europea o que no són signataris de l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu han d'aportar una certificació expedida per la representació diplomàtica espanyola respectiva, en la qual es faci constar que figuren inscrites en el registre local, professional, comercial o anàleg o, en cas de mancança, que actuen habitualment en el tràfic local en l'àmbit de les activitats del seu objecte social. També han d'aportar un informe de la representació diplomàtica espanyola respectiva on consti que l'estat de procedència de l'empresa estrangera és signatari de l'Acord sobre Contractació Pública de l'Organització Mundial de Comerç, o en el seu cas admet la participació d'empreses espanyoles en la contractació amb l'Administració i Entitats de Dret Públic, en forma substancialment anàloga.

RESUM DE DOCUMENTACIÓ OBLIGATÒRIA A PRESENTAR EN EL SOBRE A:

- Document Europeu Únic de Contractació (DEUC).
- Annex 1A del PCAP degudament complimentat.
- Annex 1C del PCAP degudament complimentat.
- Compromís de constitució en UTE, si escau.
- En el cas d'empreses no espanyoles, la documentació que es determini en la present clàusula.

La documentació a incloure en el sobre A és d'obligatori compliment. La no aportació completa dels documents obligatoris, podrà comportar l'exclusió de l'oferta presentada.

La documentació acreditativa de la capacitat i que haurà d'aportar el licitador, en el cas de ser proposat com a oferta que presenti una millor relació qualitat-preu, és la següent:

- a) Document que acrediti la personalitat de l'ofertant (DNI/NIE/CIF).
- b) Si el licitador és persona jurídica haurà d'acompanyar escriptura de constitució i/o modificació, degudament inscrita en el registre que correspongui, com també la documentació que acrediti la representació de qui signa la proposta.
- c) Últim informe del conjunt de comptes anuals que procedeix haver presentat al Registre Mercantil, així com també document justificatiu de la seva presentació, en el cas que correspongui.
- d) Obligacions tributàries
 1. Últim rebut que correspongui haver satisfet per l'Impost d'Activitats Econòmiques. Si el licitador es troba en un dels supòsits d'exempció recollits en l'apartat 1 de l'article 83 de la Llei reguladora d'hisendes locals, aportarà una declaració responsable en aquest sentit, que especifiqui el supòsit legal d'exempció.
 2. Certificat positiu de l'òrgan competent acreditatiu de que l'empresa es troba al corrent de les seves obligacions tributàries i de la inexistència de deutes d'aquesta naturalesa amb l'Estat i la Generalitat de Catalunya.

e) Obligacions de Seguretat Social

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

f) Acreditació de la solvència econòmica, financera i tècnica

Per tal acreditar la solvència econòmica, financera i tècnica, l'adjudicatari haurà d'aportar tots i cadascun dels documents que s'indiquen a l'annex 1B.

Si per acreditar el compliment dels criteris d'adjudicació de l'annex 4 del PCAP cal aportar documentació que desvetlli informació relativa a la solvència tècnica, aquesta informació es considerarà vàlida per l'anàlisi del compliment de la solvència a la que es refereixi.

En cas que el licitador vulgui recórrer a les capacitats d'altres empreses per acreditar la solvència (integració de la solvència amb mitjans externs), haurà de demostrar davant FGC que disposa efectivament dels recursos d'aquestes entitats, mitjançant la presentació d'un compromís per escrit subscrit per les empreses en qüestió, que acrediti la posada a disposició dels mitjans necessaris per a l'execució del contracte.

g) Registre Electrònic de licitadors (RELI), Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (ROLECE)

Els licitadors que estiguin inscrits en el Registre Electrònic de Licitadors de la Generalitat de Catalunya (RELI) o Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (ROLECE) restaran exempts d'aportar en aquest procediment d'adjudicació, la documentació que acredita la personalitat jurídica i de representació, el compliment de les obligacions tributàries i de la Seguretat Social, la declaració responsable que el licitador no està afectat per cap prohibició de contractar i la classificació empresarial, en el cas de que aquesta informació es desprengui de la informació que hi consta inscrita. A tal efecte, els licitadors aportaran un certificat acreditant la vigència de la inscripció, així com tots els fulls del registre que acreditin els extrems indicats, per tal de poder comprovar el compliment dels requisits.

h) Unió temporal d'empreses

Si la unió temporal d'empreses resulta adjudicatària, les empreses que la constitueixen hauran d'atorgar la corresponent escriptura pública de constitució, designant apoderat en la mateixa, així com obtenir el corresponent CIF, abans de la formalització del contracte.

- **SOBRE B:**

Al sobre B s'incorporarà l'oferta econòmica i la proposició tècnica formulada estrictament d'acord al model previst en aquesta licitació (Annex 2 del PCAP). Per tant, serà d'obligatori compliment l'aportació de:

a) Proposició econòmica formulada estrictament d'acord al model previst en aquesta licitació (Annex 2)

- b) Oferta tècnica, formulada d'acord amb el model de proposta tècnica objectiva que consta com Annex 2, del present plec de clàusules, signada pel legal representant del licitador.

En la seva proposta, els licitadors hauran de fer una oferta en les condicions previstes a aquest plec de clàusules i al plec de prescripcions tècniques.

4.2. PRESENTACIÓ DE LES PROPOSICIONS

Les proposicions es presentaran d'acord amb les condicions previstes en relació al Sobre Digital, en el termini indicat en aquesta licitació.

No s'admetran les presentades excedint el termini màxim indicat, ni en manera diferent de l'establerta en aquest plec. FGC no es responsabilitza de les incidències que puguin ocórrer en la tramitació de propostes a través de l'eina Sobre Digital.

FGC pot modificar la data final de presentació d'ofertes. En aquest cas caldrà únicament que es publiqui la nova data, en el mateix mitjà en què s'ha publicat l'anunci del present procediment.

Les ofertes presentades en suport físic al registre d'FGC, per correu, correu administratiu o altre sistema que no sigui l'eina del Sobre Digital, no seran admeses.

Quins certificats digitals seran admesos?

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

Per tant, aquest és el nivell de seguretat mínim necessari del certificat de signatura digital electrònica admesa per a la signatura digital de la declaració responsable i de l'oferta.

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

Fins quin termini es podran presentar les propostes?

Les propostes es presentaran en el termini màxim que s'assenyala en l'anunci de licitació, mitjançant l'eina de Sobre Digital accessible a l'adreça web indicada a l'anunci de licitació. Les empreses, un cop accedeixi a través d'aquest enllaç a l'eina web de Sobre Digital, hauran d'omplir un formulari per donar-se d'alta a l'eina i, a continuació, rebran un missatge, al/s correu/s electrònic/s indicat/s en aquest formulari d'alta, d'activació de l'oferta.

Les adreces electròniques que les empreses licitadores indiquin en el formulari d'inscripció de l'eina de Sobre Digital, seran les que s'utilitzin a efectes de notificació en la tramitació del procediment.

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

Accedint a l'espai web de presentació d'ofertes a través d'aquest enllaç tramès, les empreses licitadores hauran de preparar tota la documentació requerida i adjuntar-la en format electrònic en el/s sobre/s corresponent/s.

Les empreses licitadores poden preparar i enviar aquesta documentació de forma esglaonada, abans de fer la presentació de l'oferta.

Per poder iniciar la tramesa de la documentació, l'eina requerirà a les empreses licitadores que introdueixin una paraula clau per a cada sobre amb documentació xifrada que formi part de la licitació.

Amb aquesta paraula clau es xifrarà, en el moment de l'enviament de les ofertes, la documentació. Així mateix, el desxifrat dels documents de les ofertes es realitza mitjançant la mateixa paraula clau, la qual han de custodiar les empreses licitadores. Cal tenir en compte la importància de custodiar correctament aquesta o aquestes claus, ja que només les empreses licitadores la/les tenen (l'eina de Sobre Digital no guarda ni recorda les contrasenyes introduïdes) i són imprescindibles per al desxifrat de les ofertes i, per tant, per l'accés al seu contingut.

Es demanarà a les empreses licitadores, mitjançant el correu electrònic assenyalat en el formulari d'inscripció a l'oferta de l'eina de Sobre Digital, que accedeixin a l'eina web de Sobre Digital per introduir les seves paraules clau en el moment que correspongui. Quan les empreses licitadores introdueixin les paraules clau s'iniciarà el procés de desxifrat de la documentació, que es trobarà guardada en un espai virtual securitzat² que garanteix la inaccessibilitat a la documentació abans, en el seu cas, de la constitució de la Mesa i de l'acte d'obertura dels sobres, en la data i l'hora establertes.

Les empreses licitadores l'han d'introduir en tot cas la paraula clau abans de l'obertura dels primers sobres xifrats.

En el cas de que alguna empresa licitadora no introdueixi la paraula clau, no es podrà accedir al contingut del sobre xifrat.

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

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

Una vegada complimentada tota la documentació de l'oferta i adjuntats els documents que la conformen, es farà la presentació pròpiament dita de l'oferta.

A partir del moment en què l'oferta s'hagi presentat, ja no es podrà modificar la documentació tramesa.

En cas de fallida tècnica que impossibiliti l'ús de l'eina de Sobre Digital el darrer dia de presentació de les proposicions, l'òrgan de contractació ampliarà el termini de presentació de les mateixes el temps que es consideri imprescindible, modificant el termini de presentació d'ofertes; publicant a la Plataforma de Contractació Pública l'esmena corresponent; i, addicionalment, comunicant el canvi de data a totes les empreses que haguessin activat oferta.

A través de l'eina de Sobre Digital les empreses hauran de signar el document "resum" de les seves ofertes, amb signatura digital electrònica avançada basada en un certificat qualificat o reconegut, amb la signatura digital del qual s'entén signada la totalitat de l'oferta, atès que aquest document conté les empremtes electròniques de tots els documents que la componen. (D'acord amb la Disposició addicional primera del Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, és suficient l'ús d'aquesta signatura digital electrònica en els termes previstos en el Reglament 910/2014/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques en el mercat interior i pel qual es deroga la Directiva 1999/93/CE)

Les proposicions s'han de signar pels representants legals de les empreses licitadores i, en cas de tractar-se d'empreses que concorrin amb el compromís de constituir-se en UTE si resulten adjudicatàries, s'han de signar pels representants de totes les empreses que la componen.

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

No s'acceptaran les proposicions que tinguin omissions, errades o esmenes que no permetin conèixer clarament allò que es considera fonamental per a la seva valoració.

4.3. TERMINI DE VALIDESA DE LES PROPOSICIONS

Les proposicions tindran una durada de cinc mesos a comptar des de la data d'obertura de la proposició econòmica. Sobrepassat aquest termini, el licitador podrà retirar la seva proposta.

5. EXAMEN DE PROPOSICIONS

5.1 CONSTITUCIÓ DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ

La Mesa per a l'adjudicació del contracte estarà constituïda, d'acord amb el que es disposa en aquest Plec, Annex 3 .

Els designats podran ser substituïts per aquelles persones en qui deleguin.

5.2 OBERTURA DE PROPOSICIONS

El sobre A s'obrirà en acte no públic. El resultat de l'obertura i valoració del contingut del sobre A, serà publicat al perfil de contractant d'FGC.

L'obertura del sobre B podrà ser pública.

5.2.1 SOBRE A

Si la Mesa de Contractació observés defectes en la documentació presentada corresponent al sobre A, podrà concedir un termini no superior a tres dies hàbils perquè el licitador esmeni la deficiència. La manca de subsanació dels documents dins el termini establert, comportarà la inadmissió a la licitació. El resultat final de valoració del sobre A i per tant la seva o no admissió, es publicarà al perfil d'FGC, a la Plataforma de contractació pública.

5.2.2 SOBRE B

Es procedirà a l'obertura del sobre B de les proposicions admeses.

Podrà ser motiu d'exclusió de la licitació les propostes incomplertes per manca d'alguna dada imprescindible, les que modifiquin el model de proposició establert, i les que superin el pressupost de licitació, o aquelles quina oferta no sigui interpretable, en les condicions previstes en aquesta licitació.

La Mesa de Contractació, en el marc del que estableix la LCSP, podrà sol·licitar els aclariments que estimi necessaris sobre el contingut del sobre B, els quals s'hauran de complir en el termini conferit a l'efecte, el qual no serà inferior a tres dies.

5.2.3 TERMINI I PROCEDIMENTS

Els dies que figuren en el present plec es consideraran hàbils, excepte que s'especifiqui el contrari.

En el cas que s'acordi conferir els terminis de subsanació indicats en les diferents fases esmentades, els dissabtes i dies festius per a FGC es consideraran inhàbils.

De cada acte, s'aixecarà Acta que serà signada pel Secretari i el President.

Les resolucions de la Mesa pel que fa subsanacions de defectes del sobre A, així com les relatives a la proposta d'exclusió i admissió tècnica i econòmica dels licitadors, seran publicades al perfil de contractant.

Es podrà modificar la data d'obertura del sobre B i, en aquest cas únicament s'haurà de comunicar als licitadors.

6. ADJUDICACIÓ

L'adjudicació es realitzarà amb subjecció a allò que disposa la normativa vigent i dins el termini de validesa de les ofertes. L'adjudicació s'haurà de realitzar en un màxim de 5 mesos, comptats a partir de la data d'obertura de postges econòmiques.

Aquest termini es podrà ampliar per circumstàncies degudament justificades.

6.1 FORMA D'ADJUDICACIÓ

El procediment d'adjudicació per a la contractació de les prestacions a què es refereix el present Plec de Clàusules Administratives, serà l'obert subjecte a regulació harmonitzada.

La Mesa de Contractació amb l'assessorament que consideri adient, classificarà les ofertes admeses i que no siguin considerades amb valors anormals o desproporcionats, de conformitat amb els criteris d'adjudicació establerts. La classificació es realitzarà per ordre decreixent de puntuació.

En el cas que no hi hagi cap oferta admissible la Mesa proposarà declarar deserta de la licitació.

6.1.1 PARÀMETRES DE VALORACIÓ DE LES OFERTES

L'Òrgan de valoració designat a l'efecte, valorarà les ofertes presentades tenint en compte l'informe tècnic elaborat i els criteris de valoració.

Els criteris de valoració que s'aplicaran en la present adjudicació, figuren en l'annex 4 del present plec.

6.1.2 OFERTES QUE PODEN INCORPORAR POSSIBLES VALORS ANORMALMENT BAIXOS

En el supòsit que alguna de les ofertes pugui ser considerada que conté valors anormals o desproporcionats, FGC farà el requeriment corresponent a la valoració de la seva oferta, en els termes previstos a la LCSP.

L'empresa licitadora tindrà un termini màxim de tres dies, a comptar des de la data de recepció de la sol·licitud, per presentar les justificacions per escrit, les quals es poden referir als aspectes que es detallen a continuació (no essent aquesta, en cap cas, una llista tancada):

- L'estalvi que permeten els prestacions, el mètode de construcció o el procediment de fabricació.
- Les solucions tècniques adoptades o les condicions excepcionalment favorables de què disposa l'empresa licitadora per a prestar els serveis, subministrar els productes o executar les obres.
- L'originalitat i/o innovació en les solucions proposades per subministrar els productes, prestar els serveis o executar les obres.
- El compliment de les obligacions aplicables en matèria ambiental, social o laboral establertes en el dret de la Unió, el dret nacional, els convenis col·lectius o per

les disposicions de dret internacional medi ambiental, social i laboral enumerades a l'Annex X de la Directiva 2014/24/UE, sobre contractació pública i per la que es deroga la Directiva 2004/18/CE.

- El compliment de les obligacions en matèria de subcontractació.
- La possible obtenció d'una ajuda estatal per part de l'empresa licitadora.

Transcorregut aquest termini, es farà un informe amb la valoració corresponent, en el qual, si es considera que l'oferta conté valors que la fan anormal/desproporcionada, proposarà la seva exclusió.

Es considera un paràmetre objectiu per apreciar que les proposicions no poden ser complertes com a conseqüència de la inclusió de valors anormalment baixos la indicació d'un preu inferior als costos mínims per categoria professional, segons el conveni laboral vigent, així com també que no compleix amb les obligacions aplicables en matèria medi ambiental i social.

En tot cas, es considerarà que una oferta és anormalment baixa en el cas de que es constati l'incompliment del conveni col·lectiu sectorial vigent.

Paràmetres per determinar que una oferta pot contenir valors anormals o desproporcionats:

➤ En el cas de que concorri un únic licitador:

Es considera que una oferta pot contenir valors anormals o desproporcionats si l'oferta econòmica presenta una baixa respecte el pressupost de licitació/preu unitari superior o igual al 25%.

➤ En el cas de que concorrin 2 licitadors:

Es considera que una oferta pot contenir valors anormals o desproporcionats si l'oferta econòmica presenta una baixa respecte el pressupost de licitació/preu unitari superior o igual al 20%.

➤ En el cas que concorrin 3 licitadors:

Es considerarà que una oferta conté valors anormals o desproporcionats quan la seva proposta econòmica sigui inferior en més d'un 15% a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades, calculada amb dos decimals. No obstant això, si entre aquestes ofertes n'hi ha que superen la mitjana en més de 10 punts percentuals, es recalcularà la mitjana excloent aquestes ofertes, tot mantenint el mateix llindar de 15% aplicable en aquest cas per determinar una oferta presumptament desproporcionada.

➤ En el cas de que concorrin 4 o més licitadors:

Es considerarà que una oferta conté valors anormals o desproporcionats quan la seva proposta econòmica sigui inferior en més d'un 15% a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades, calculada amb dos decimals. No obstant això, si entre aquestes ofertes n'hi ha que superen la mitjana en més de 10 punts percentuals, es recalcularà la mitjana excloent aquestes ofertes, tot mantenint el mateix llindar de 15% aplicable en aquest cas per determinar una oferta presumptament desproporcionada.

Així mateix, en cas d'ofertes presentades per empreses del mateix grup, únicament es tindrà en compte a efectes de càlcul de la mitjana l'oferta més baixa de les presentades per les empreses del grup.

6.1.3 AVALUACIÓ GLOBAL DE LES OFERTES

Si amb l'aplicació a les ofertes presentades dels criteris d'adjudicació que consten en aquest PCAP hi ha dues o més empreses que han obtingut la mateixa puntuació, per a la classificació de les ofertes s'aplicaran els següents criteris de desempat per l'ordre següent i referits al moment de finalitzar el termini de presentació d'ofertes:

1. La proposició presentada per l'empresa que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, tingui en la seva plantilla un percentatge de treballadors amb discapacitat superior al que els imposi la normativa. Si diverses empreses licitadores de les que hagin empatat quant a la proposició més avantatjosa acrediten tenir relació laboral amb persones amb discapacitat en un percentatge superior al que els imposi la normativa, tindrà preferència en l'adjudicació del contracte l'empresa licitadora que disposi del percentatge més alt de treballadors fixos amb discapacitat en la seva plantilla.
2. La proposició presentada per l'empresa que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, tingui un menor percentatge de treballadors amb contractes temporals en la seva plantilla.
3. La proposició presentada per l'empresa que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, tingui un major percentatge de dones en la seva plantilla.
4. El sorteig, quan la resta de criteris no hagi resolt l'empat.

6.1.4 CLASSIFICACIÓ D'OFERTES I ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE

La mesa de contractació o, en el seu defecte, l'òrgan de contractació, classificarà les ofertes, d'acord amb allò que disposa l'article 150 de la LCSP.

A continuació, es requerirà a l'empresa que hagi presentat la millor oferta per tal de que aportin la documentació justificativa relativa a l'article 150.2 de la LCSP en el termini de deu dies hàbils.

En el cas de que l'empresa presenti la documentació en temps i forma, l'òrgan de contractació dictarà la resolució d'adjudicació i la notificarà a l'adjudicatari i no adjudicataris i es publicarà al perfil de contractant d'FGC.

En el cas de que l'empresa no porti la documentació en temps i forma, es requerirà a la següent empresa classificada, per tal de que porti la documentació indicada, iniciant novament el tràmit.

En la notificació de l'adjudicació s'informarà del termini per la formalització del contracte.

En el cas de que en el termini indicat, l'adjudicatari no formalitzi el contracte, es procedirà de la següent manera:

- S'entendrà que l'empresa que no ha subscrit el contracte ha retirat la seva oferta i se li reclamarà una penalització per un import corresponent al 3% del pressupost de licitació
- Es deixarà sense efecte l'adjudicació i es procedirà a adjudicar el contracte al segon classificat

Si això no fos possible, es procedirà a declarar desert el procediment de contractació i, si procedeix, a tornar a licitar-ho.

Procediment en cas d'incompliment de l'empresa proposada per l'adjudicació:

En cas de que l'empresa proposada per l'adjudicació del contracte no compleixi els requeriments derivats de l'apartat k.6 del quadre de característiques, i, per tant, quedi exclosa, es retrotrauran actuacions fins al moment previ a la valoració dels criteris sotmesos a fórmules matemàtiques, sempre i quan es compleixin tots els requisits següents:

1. S'hagin presentat i classificat tres o més empreses.
2. A conseqüència de l'exclusió de l'adjudicatària (per no haver complert el requeriment previ a l'adjudicació), restin dues o més empreses classificades.
3. Aquesta exclusió comporti una variació de les puntuacions originals de l'informe de valoració.

Aquest procediment és repetirà tantes vegades com siguin necessàries fins que l'empresa primera classificada compleixi amb el requeriment de documentació a presentar relativa a l'apartat K.6 del quadre de característiques del PCAP.

6.2 GARANTIA DEFINITIVA

L'Adjudicatari haurà de constituir una garantia definitiva equivalent al 5% del preu d'adjudicació, exclòs l'IVA. Aquesta garantia es podrà instrumentar mitjançant aval bancari o contracte d'assegurança de caució, subscrit amb una companyia d'assegurances autoritzada per operar en el ram de la caució, o bé a través de retenció de preu en factura si així es sol·licita d'acord amb el model de l'annex 8 del present plec.

La fiança es constituirà dins dels deu dies següents a la data en què l'adjudicació sigui notificada i en tot cas en el termini indicat per FGC. S'incorporen com a models, els que consten en els annexos d'aquest plec.

També es podrà constituir mitjançant transferència el compte d'FGC, ES10-2100-3000-13-2201782352, fent constar les dades del procediment, o bé mitjançant efectiu, per a imports inferiors 2.500 €, directament a la seu d'FGC.

Aquest import garantirà la correcta execució del contracte des de l'inici de la seva vigència i fins a la finalització del termini de garantia . En el cas d'incompliment, FGC podrà incautar la

garantia, fins a l'import que cobreixi la penalització, quedant obligat l'adjudicatari a reajustar-la fins a l'import fixat inicialment.

7. ALTRES CONDICIONS DEL PROCEDIMENT DE LICITACIÓ I DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

7.1 FACULTATS ESPECÍFIQUES D'FGC

Seràn facultats d'FGC i del responsable del contracte, apart de les recollides a la normativa d'aplicació:

- Interpretar el Plec de Prescripcions Tècniques i altres condicions establertes en el contracte o en disposicions oficials.
- Exigir l'existència dels mitjans i l'organització necessària per la correcta prestació dels prestacions objecte del contracte.
- Tramitar totes quantes incidències sorgeixin durant l'execució del contracte.
- Desenvolupar els sistemes d'inspecció per al control de l'execució, introduint-hi totes aquelles modificacions adients per a la millora dels objectius previstos.
- Donar el vist i plau a l'execució dels treballs realitzats a fi i efectes de presentació de factures per part de l'Adjudicatari.
- En atenció a la qualitat de treball i al marge dels imports de les prestacions efectivament realitzades, quan FGC detecti irregularitats en la correcta prestació del contracte o realització de les obres o bé incompliment de les normes de comportament, FGC ho posarà en coneixement de l'adjudicatari i podrà aplicar penalitzacions per import de 60 euros, per cada irregularitat. Aquest import serà descomptat de la facturació en curs.

7.2 OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DE L'ADJUDICATARI

L'adjudicatari s'obliga a complir, apart de les estipulacions previstes a la normativa aplicable, les que es detallen a continuació:

Obligacions essencials i legals bàsiques:

- Complir amb totes les obligacions en matèria laboral (seguretat social, prevenció de riscos, etc.) i fiscals. En cap cas la relació entre l'adjudicatari i els seus treballadors i FGC serà una relació laboral, existint únicament una relació estrictament mercantil.
- Tot el personal de l'adjudicatari estarà afiliat al Règim de la Seguretat Social. La seva plantilla no tindrà cap vincle social ni laboral amb FGC, i ha d'estar al corrent -en tot moment- del pagament d'Assegurances Socials del seu personal com també de les percepcions salarials i no salarials que correspongui.

- L'adjudicatari està obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral, de protecció i integració de persones minusvàlides, de Seguretat Social, de prevenció de riscos laborals i d'estrangeria.
- D'acord amb l'article 71.1, lletra d) de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic, l'empresa haurà de complir amb la quota de reserva de llocs de treball per a persones amb discapacitat i amb l'obligació de disposar d'un pla d'igualtat, en cas que, per les seves característiques, li sigui exigible.
- El contractista té l'obligació de respondre dels salaris impagats als treballadors afectats per subrogació, així com de les cotitzacions a la Seguretat Social meritades, encara en el cas que es resolgui el contracte i aquells siguin subrogats per un nou contractista, i sense que en cap cas aquesta obligació correspongui a aquest últim.

En aquest cas, FGC, un cop acreditada la manca de pagament dels salaris esmentats, procedirà a la retenció de les quantitats degudes al contractista per a garantir el pagament d'aquest salaris, i a la no devolució de la garantia definitiva fins que no s'acrediti l'abonament d'aquests.

Obligacions relatives a l'execució i als mitjans:

- Nomenar un responsable de l'execució de contracte i notificar-lo a FGC, abans de la formalització del contracte.
- L'adjudicatari haurà de posar a disposició de l'execució del contracte, al seu càrrec, tots els elements necessaris per la correcta execució del mateix, amb els nivells de qualitat exigits en el mateix. Tant el material com els mitjans necessaris per a la perfecta realització dels treballs que es contracten serà per compte de l'adjudicatari, i haurà d'ajustar-se a tot allò que s'assenyala en el Plec de Prescripcions Tècniques.
- L'adjudicatari serà responsable dels treballs realitzats pel seu personal, així com del deure de confidencialitat i de secret professional, que tant aquest com ell mateix, hauran de guardar en relació a la informació facilitada o que pugui arribar a conèixer de FGC.
- L'adjudicatari serà responsable del treball executat per les persones que s'ocupin d'executar els serveis i notificarà a FGC tot el personal que prestarà serveis i executarà les obres en les seves dependències, i les variacions que es produeixin.

Obligacions en matèria de seguretat i prevenció de riscos:

- Obligacions relatives a la coordinació d'activitats empresarials: Quan en un mateix centre de treball desenvolupen activitats persones treballadores de dues o més empreses, la coordinació d'activitats empresarials per a la prevenció de riscos laborals és obligació legal de tots els contractistes, a fi de cooperar en aquesta matèria. En aquest sentit, quan el contracte impliqui que persones externes desenvolupin treballs a les instal·lacions d'FGC, serà d'aplicació el procediment CAE, que es gestionarà a través d'un portal específic un cop adjudicat el contracte, i serà d'obligat compliment per a l'empresa contractista abans d'iniciar els treballs.

- L'adjudicatari estarà obligat a sotmetre's a quantes disposicions sobre protecció i condicions de treball resultin d'aplicació en el lloc on hagi de desenvolupar-se l'objecte del contracte.
- L'adjudicatari haurà de complir amb les tasques definides a continuació corresponent al sistema de gestió de seguretat:
 - Respectar les normes internes en matèria de seguretat ferroviària, els senyals d'advertència i les indicacions de seguretat que hi ha a FGC.
 - Seguir les instruccions i els manuals dels equips i maquinària amb la que es treballa.
 - Seguir sempre les indicacions que proporcioni el personal d'FGC, especialment en situacions d'emergència.
 - En cas d'accident o d'una emergència, comunicar la situació immediatament al personal d'FGC.
 - Comunicar a FGC els incidents o situacions de risc que sembli que poden arribar a provocar accidents, lesions o danys a les instal·lacions o al medi ambient.
 - Utilitzar les eines adequades per cada tasca. No utilitzar els equips o materials per finalitats diferents a les que indicades pel seu proveïdor.
 - No manipular equips que no es sàpiguin fer servir, ni tasques per les que no s'estigui preparat o es tingui formació.
 - Accedir només a aquelles àrees necessàries per desenvolupar la feina. No entrar a zones o sales tècniques si no es té autorització expressa.
 - No portar a persones no relacionades amb la feina sense l'autorització d'FGC: amics, visites, familiars, infants, etc.
 - No modificar o desmuntar màquines ni instal·lacions sense autorització.
 - Planificar les tasques abans del seu inici, per evitar així trobar-se en situacions que suposin un risc important.
 - Ser responsable de l'ordre i la neteja del lloc de treball. Al acabar, recollir adequadament el material i els residus generats.
 - Respectar a la resta de persones que treballen o visiten FGC, i evitar distreure'ls de la seva feina, especialment si estan realitzant feines perilloses.
 - Animar a tothom a seguir les indicacions de seguretat.
 - No es permet treballar sota els efectes de l'alcohol i les drogues.

- Col·laborar i aportar tota la informació que sigui requerida en la investigació d'accidents.
- Col·laborar en les inspeccions i auditories que FGC porti a terme.
- Participar en els processos de gestió de riscos: traslladant els riscos que es detectin, assolint el compromís d'aplicació dels requisits per a la gestió de riscos que siguin traslladats per FGC, i aportant les evidències de gestió que es sol·licitin.
- Ser coneixedora i estar alineada amb la política de seguretat de FGC que es troba a la web corporativa.
- Respectar les normes internes en matèria de seguretat ferroviària, els senyals d'advertència i les indicacions de seguretat que hi ha a FGC.
- Ser coneixedora de la necessitat de realitzar gestió de riscos; i en cas de que li apliqui, aportar informes de seguretat, aplicació del RUE 102/2013 i/o de CENELEC 50126 i disposar de contractes amb organismes d'avaluació.
- Ser coneixedora de la necessitat de vigilància, que pot incloure la planificació d'auditories o inspeccions internes o per part de FGC.

Obligacions en matèria de seguretat de la informació i confidencialitat:

- L'adjudicatari serà el responsable de garantir que durant l'execució del contracte es compleixi amb la normativa de seguretat de la informació que sigui d'aplicació.

Responsabilitat en cas d'accidents i exoneració d'FGC:

- En el cas de que sigui d'aplicació, d'acord amb l'objecte del contracte: Com que el personal de l'adjudicatari no ha d'intervenir en les operacions ferroviàries, FGC queda exonerat de tota responsabilitat pels accidents que aquest personal pugui patir al pas dels trens o maniobres, i cas que FGC hagués d'assumir qualsevol obligació econòmica, aquesta serà repercutida a l'adjudicatari, qui vindrà obligat a atendre-la i a reintegrar-la a FGC.
Aquest import també podrà ser deduït del preu a abonar i, cas que aquest fet succeís una vegada el contracte hagués quedat sens efecte, persistirà l'obligació de l'Adjudicatari de reintegrar el dit import a FGC.

Control, verificació i qualitat per part d'FGC de les obligacions d'aquesta clàusula:

- FGC podrà exigir, al llarg de tota la durada del contracte, que l'adjudicatari justifiqui el compliment de les seves obligacions en matèria laboral, fiscal, etc., essent aquesta una obligació essencial del contracte.
- FGC podrà requerir a l'adjudicatari per si mateixa o per mitjà de tercers, a que acrediti documentalment el compliment de les obligacions contingudes en la present clàusula,

essent aquesta una obligació essencial del contracte. El seu incompliment no implica cap responsabilitat per a FGC.

- FGC podrà requerir a l'adjudicatari, en qualsevol moment de l'execució del contracte, la justificació dels treballs realitzats fins aquella data, a l'efecte de valorar la seva adequació a les exigències del contracte i/o al nivell de qualitat previst.
- FGC podrà requerir a l'adjudicatari per si mateixa o per mitjà de tercers, a que acrediti documentalment el compliment de les obligacions contingudes en la present clàusula. El seu incompliment no implica cap responsabilitat per a FGC.
- FGC es reserva el dret de demanar a l'Adjudicatari, a través del representant designat i mitjançant comunicació, l'esmena de les deficiències que pugui trobar en el desenvolupament del treball que no es corresponguin amb el nivell de qualitat pactat o compromès. L'Adjudicatari haurà d'atendre tal indicació en el termini màxim de 48 hores des de la recepció de la notificació prenent les decisions que s'escaiguin, fins i tot la separació de qualsevol treballador quina continuïtat posés en perill el correcte desenvolupament del servei o actuacions contractades, d'acord amb allò establert a les presents clàusules administratives i de prescripcions tècniques.
- L'incompliment de les obligacions contingudes en la present clàusula per part de l'Adjudicatari o del seu personal, no implicarà responsabilitat de cap mena per a FGC i, en el supòsit que se'n responsabilitzi, l'Adjudicatari compensarà a FGC en l'import que correspongui.

7.3 ESPECIFICITATS EN RELACIÓ A LA SUBCONTRACTACIÓ I CESSIÓ DEL CONTRACTE

L'adjudicatari podrà subcontractar part de les prestacions previstes en el contracte, d'acord amb les condicions previstes al quadre de característiques.

En aquest cas, l'adjudicatari haurà d'informar a FGC de les dades del subcontractista, així com acreditar que aquest compleix amb les condicions previstes a la LCSP en relació a la subcontractació.

En el cas de que l'adjudicatari opti per la subcontractació, s'hauran de tenir en compte els següents requisits:

- La notificació per escrit per part de l'adjudicatari a FGC de les condicions i parts del contracte a realitzar pel subcontractista.
- L'adjudicatari s'obliga a abonar als subcontractistes el pagament del preu pactat amb ells en els mateixos termes, terminis i condicions que els establerts amb FGC
- Els subcontractistes s'obligaran només davant de l'adjudicatari que assumirà, per tant, la total responsabilitat de l'execució del contracte davant d'FGC.

- Excepcionalment FGC podrà assumir l'obligació de pagament directament als subcontractistes i en les condicions previstes a la LCSP.

No es permet la cessió del contracte.

7.4 ALTRES ESPECIFICITATS:

7.4.1 DESPESES DE LICITACIÓ

Aquesta licitació no té associades despeses específiques, no obstant, en el cas de ser necessàries, d'acord amb l'aplicació d'alguna normativa, seran a càrrec de l'adjudicatari, fins a un import màxim de 1.500 €

7.4.2 CIVISME

FGC declara el civisme com a conducta prioritària en la seva activitat. L'adjudicatari, està obligat a aplicar la mateixa política de foment del civisme establerta per FGC.

En conseqüència, l'adjudicatari s'obliga per si mateix i per les persones que d'ell depenen a fomentar el civisme d'acord amb els principis i les pràctiques que FGC tingui establertes en cada moment i que es concreten en la documentació que sota el títol de "Adhesió dels contractistes al Compromís cívica" es troba a la seva disposició al Perfil del contractant de la web d'FGC o la que en el futur la pugui substituir. Aquesta es considera una condició essencial del contracte.

7.4.3 NOTIFICACIONS ELECTRÒNIQUES

Totes les comunicacions i notificacions derivades d'aquest procediment, es faran a través de mitjans electrònics. A tal efecte, els licitadors facilitaran un correu electrònic, en el qual FGC farà totes les comunicacions i notificacions.

7.4.4 CONDICIONS RELATIVES A LES OBLIGACIONS DE TRANSPARÈNCIA

L'adjudicatari es compromet a facilitar la documentació necessària per donar compliment al què es determina en la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació i bon govern, així com a la resta de normativa que en la matèria pugui ser d'aplicació.

8. SEGUIMENT DEL CONTRACTE I ASSEGURAMENT DE LA SEVA CORRECTA EXECUCIÓ

Tant el responsable del contracte com FGC estaran facultats per fer un seguiment de la correcta execució del contracte.

Amb aquesta finalitat, l'adjudicatari facilitarà aquella documentació que li sigui exigida a l'efecte, així com reportarà l'estat dels treballs en qualsevol moment que sigui requerit.

En el cas de que, derivat d'aquesta actuació de seguiment del contracte, FGC o el responsable del contracte, detecti desviacions de les condicions del mateix, podrà iniciar un expedient per incompliment, d'acord amb el procés que es detalla en aquest plec.

Procediment a seguir en el cas d'incompliment de condicions

En el cas de que per part de l'adjudicatari s'incompleixin les condicions del contracte, el procediment a seguir serà el que es detalla a continuació:

- FGC notificarà a l'adjudicatari la resolució d'inici de l'expedient per incompliment, identificant els fets i fent una proposta de qualificació de l'incompliment.
- L'adjudicatari podrà presentar les al·legacions que consideri, dintre del termini conferit a l'efecte
- FGC adoptarà una resolució, notificant-ho a l'adjudicatari

En el cas de que la resolució consisteixi en l'aplicació d'una penalització econòmica, aquesta es podrà deduir de la factura corresponent o bé de l'aval, a través de la seva incautació. En aquest darrer supòsit, l'adjudicatari haurà de reajustar la garantia, fins a l'import corresponent per contracte.

9. DESPESES A CÀRREC DE L'ADJUDICATARI

Serà per compte de l'Adjudicatari la indemnització pels danys i perjudicis que s'originin a tercers com a conseqüència dels seus actes u omissions.

L'Adjudicatari, independentment de l'anterior, respondrà amb la fiança esmentada anteriorment i amb la totalitat dels seus béns presents i futurs, de les reparacions que calgui efectuar per defectes detectats en els serveis o treballs efectuats.

Així mateix, seran a càrrec de l'adjudicatari, totes les despeses, dietes, taxes, etc. que s'originin amb motiu de l'execució del contracte, no podent repercutir aquest cost a FGC.

L'Adjudicatari serà responsable de totes les reclamacions referents a la propietat industrial i comercial dels materials, procediments i equips utilitzats en les serveis i/o instal·lacions contractades, i pel resultat de la seva activitat es veurà obligat a indemnitzar a FGC per tots els danys i perjudicis que d'ells se'n puguin derivar.

En aquest sentit, l'Adjudicatari haurà de subscriure al seu càrrec una pòlissa, en les condicions previstes a l'apartat H del quadre de característiques.

Serà condició essencial del contracte que l'adjudicatari, al llarg de tota la vigència del contracte, sigui titular de la pòlissa esmentada i la mantingui en vigor.

10. FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE, DESPESES I IMPOSTOS

El contracte serà formalitzat en document administratiu, en el termini que sigui requerit a l'efecte i en tot cas, d'acord amb el termini que disposa la LCSP.

L'anunci de formalització es publicarà al Diari Oficial de la Unió Europea (DOUE) quan es determini que la tramitació és harmonitzada, d'acord amb el que estableix el quadre de característiques.

Totes les llicències, arbitris, taxes, gravàmens, tributs i impostos que esdevinguin a conseqüència de la contractació o per a l'execució de l'objecte d'aquesta licitació, seran de compte i càrrec de l'Adjudicatari.

11. ABONAMENT DE FACTURA

Es podrà establir una forma de facturació específica per aquesta licitació al quadre de característiques.

El pagament es realitzarà mitjançant transferència bancària, en els terminis establerts a la normativa vigent. El termini de pagament començarà a computar des de la data de recepció dels documents que acreditin total o parcialment l'execució del contracte. No s'admetran girs ni endossos.

El contractista estarà obligat en tot allò que determini la legislació vigent de facturació electrònica amb la Llei 25/2013, ordre ECO 306/2015 de 23 de setembre del 2015, així com altra normativa que es de vingui, facilitant factura proforma o albarà valorant les prestacions un cop obtingut el codi de recepció facturarà electrònicament.

FGC podrà exigir, juntament amb la factura, l'acreditació del compliment de les obligacions en matèria de seguretat social de l'empresa.

Aquesta documentació serà retornada una vegada hagi estat comprovada, i es podrà donar per no rebuda la factura en cas de no haver-se rebut els documents que es detallen anteriorment, quan la seva aportació hagi estat exigida.

L'Adjudicatari es compromet a modificar, a sol·licitud d'FGC i en base a les seves necessitats internes de gestió, el sistema de facturació d'acord amb la normativa vigent.

Els pagaments a subcontractistes i subministradors s'hauran de realitzar en els terminis i condicions establerts a la normativa de contractació pública.

A tal efecte FGC, en qualsevol moment del procediment, podrà requerir l'adjudicatari per a que porti la relació detallada de subcontractistes i subministradors, amb les condicions relacionades amb el termini de pagament establertes, així com l'acreditació documental del seu acompliment. Aquestes obligacions tenen la consideració de condició essencial d'execució, de manera que el seu incompliment pot comportar la imposició de les penalitats previstes en el plec, especialment pel que fa al retard en la presentació de les dades requerides.

12. REVISIÓ DE PREUS

Els preus indicats en el contracte no admeten revisió.

13. PENALITZACIONS

L'adjudicatari està obligat a la realització del què n'ha estat objecte de la licitació i posterior contractació, en els termes previstos en la documentació de la licitació, en la proposta presentada per l'adjudicatari i en el contracte.

El retard, podrà comportar l'aplicació d'una penalització per endarreriment o incompliment de termini.

Així mateix, qualsevol altre incompliment de les condicions previstes en la documentació del contracte (incloent la documentació tècnica) podrà comportar l'aplicació de penalitzacions per incompliment de les condicions del contracte.

Els incompliments que siguin qualificats com a molt greus en l'expedient que es tramiti a l'efecte, podran comportar la resolució del contracte, per incompliment, amb la incautació de la garantia a favor d'FGC, així com el rescabament dels danys i perjudicis, al seu favor, que aquest fet li hagi comportat.

A més a més del que estableix la LCSP, les penalitzacions previstes específicament per aquesta licitació són les que es detallen a l'apartat K2 del quadre de característiques.

Les conseqüències o penalitats per l'incompliment dels principis ètics i regles de conducta que consten a l'annex 7 d'aquest plec de clàusules seran les següents:

- En cas d'incompliment dels apartats a), b) i c) de l'apartat 2, b), c), d), e), f), g) i h) de l'apartat 3 s'estableix una penalitat mínima de 0,60 euros per cada 1000 euros del preu del contracte, IVA exclòs, que es podrà incrementar de forma justificada i proporcional en funció de la gravetat dels fets. La gravetat dels fets vindrà determinada pel perjudici causat a l'interès públic, la reiteració dels fets o l'obtenció d'un benefici derivat de l'incompliment. En tot cas, la quantia de cada una de les penalitats no podrà excedir del 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el seu total podrà superar en cap cas el 50% del preu del contracte.
- En el cas d'incompliment del que preveu la lletra d) de l'apartat 2 l'òrgan de contractació donarà coneixement dels fets a les autoritats competents en matèria de competència.
- En el cas d'incompliment del que preveu la lletra a) de l'apartat 3 l'òrgan de contractació ho posarà en coneixement de la Comissió d'Ètica en la Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya perquè emeti el pertinent informe, sens perjudici d'altres penalitats que es puguin establir.

- En el cas que la gravetat dels fets ho requereixi, l'òrgan de contractació els posarà en coneixement de l'Oficina Antifrau de Catalunya o dels òrgans de control i fiscalització que siguin competents per raó de la matèria.

14. MODIFICACIONS

En el cas de s'hagi previst un import per possibles modificacions del contracte, el règim a aplicar serà el previst a la LCSP i que contemplarà, en tot cas, la tramitació que es detalla a continuació:

- Amb caràcter previ, serà necessari emetre el corresponent informe tècnic justificatiu
- La modificació serà determinada per resolució de l'òrgan de contractació i serà formalitzada a través del corresponent contracte, previ reajustament de la garantia dipositada, per part del contractista.

En el cas de que no s'hagi previst la possibilitat de modificar el contracte en aquest plec i a tal efecte no s'hagi previst una partida/import per atendre determinades modificacions del contracte, el procediment a seguir serà el previst a la LCSP i en l'expedient de modificació de contracte hi constarà en tot cas:

- Amb caràcter previ, serà necessari emetre el corresponent informe tècnic justificatiu
- Compareixença prèvia del contractista acceptant l'abast de la modificació
- La modificació serà determinada per resolució de l'òrgan de contractació i serà formalitzada a través del corresponent contracte, previ reajustament de la garantia dipositada, per part del contractista.

15. FINALITZACIÓ I/O RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

Seràn causes de resolució del contracte, les següents:

- a) La mort o incapacitat sobreenvenuda de l'Adjudicatari individual o l'extinció de la personalitat jurídica de la societat adjudicatària.
- b) Per mutu acord entre FGC i l'Adjudicatari.
- c) La demora en el compliment dels terminis per part de l'Adjudicatari i si el termini d'inici de l'execució del contracte és superior a dos mesos des de la data d'adjudicació.
- d) L'incompliment de les obligacions contractuals essencials. S'entendran com essencials aquelles obligacions imprescindibles i no accessòries per a l'acompliment del contracte.
- e) Incórrer, per part de l'adjudicatari, en alguna de les prohibicions de contractar amb el sector públic.
- f) Per incompliment del contracte o per no ajustar-se els seus serveis, als seus terminis, o condicions tècniques.

- g) Per l'incompliment, per part de l'adjudicatari, de les obligacions en matèria fiscal, de Seguretat Social, prevenció de riscos laborals, o altra normativa que sigui d'aplicació.
- h) Per impedir o no facilitar a FGC l'exercici de les funcions d'inspecció, vigilància i supervisió a què es refereix el present plec.
- i) És causa específica de resolució del contracte l'incompliment de les obligacions previstes amb relació a l'ús del català i, en general, l'incompliment de qualsevol de les obligacions relatives a l'ús del català que es deriven de les previsions de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística i de les disposicions que la desenvolupen. No obstant això, amb caràcter previ a l'adopció de les mesures de resolució contractual, FGC podrà requerir l'empresa contractista perquè compleixi les obligacions lingüístiques d'ús del català amb aplicació del sistema de penalitats previst en el present plec.
- j) Incompliment del Codi de Contractació Socialment Responsable
- k) Altres causes assenyalades en la normativa aplicable
- l) Per causes imputables a l'Adjudicatari, a més a més de la incautació de la fiança, es procedirà a la resolució del contracte, podent exigir FGC a l'adjudicatari, l'import de la indemnització pels danys i perjudicis que aquests fets li causin.

16. LLENGUA DE TREBALL EN L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'empresa contractista ha d'emprar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte. Així mateix, l'empresa contractista i, si s'escau, les empreses subcontractistes han d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que derivin de l'execució de les prestacions objecte de contracte.

Així mateix, l'empresa contractista assumeix l'obligació de destinar a l'execució del contracte els mitjans i el personal que resultin adients per assegurar que es podran realitzar les prestacions objecte del servei en català. A aquest efecte, el personal que, si escau, pugui relacionar-se amb el públic, ha de tenir un coneixement de la llengua suficient per desenvolupar les tasques d'atenció, informació i comunicació de manera fluida i adequada en llengua catalana.

En tot cas, l'empresa contractista i, si escau, les empreses subcontractistes, queden subjectes en l'execució del contracte a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística i de les disposicions que la desenvolupen.

17. RÈGIM DE PROTECCIÓ DE DADES I RÈGIM DE CONFIDENCIALITAT

17.1 RÈGIM DE PROTECCIÓ DE DADES

Ambdues parts es comprometen a seguir els seus respectius protocols de protecció de dades i aplicar-los al servei objecte d'aquest contracte. En aquest sentit, les parts s'obliguen a complir amb la normativa prevista tant a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades i garantia dels drets digitals, reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016 (GDPR) i, en allò que resulti d'aplicació, la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de dades de caràcter personal.

A aquests efectes, en el cas que la realització de les prestacions objecte del present contracte comportés la necessitat de realitzar el tractament de dades per part d'un encarregat de tractament per compte del responsable, les parts haurien de regular l'esmentat tractament en un contracte per escrit o en qualsevol altra forma que permetés acreditar la seva celebració i contingut, establint-se expressament que l'encarregat del tractament únicament tractarà les dades conforme a les instruccions del responsable del tractament, i no les aplicarà o utilitzarà amb finalitat diferent a la que figuri en el contracte, ni les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones; i tot això de conformitat amb el previst a l'article 28.3 del RGPD.

17.2. RÈGIM DE CONFIDENCIALITAT

Tota la informació que les parts s'intercanviïn al llarg de l'execució del contracte, ja sigui verbalment o per escrit, en qualsevol mitjà o suport, es considerarà informació confidencial.

En particular, les parts s'obliguen a respectar la confidencialitat de tota la informació, documentació, informes, plànols, dissenys, càlculs, polítiques empresarials, dades o qualsevol altre document o informació que pugui estar a disposició de les parts i que aquestes puguin compartir entre elles amb motiu de l'execució del contracte, amb independència de que les parts li hagin assignat aquest caràcter confidencial.

Així mateix, s'obliguen a utilitzar aquella informació exclusivament per l'execució de l'objecte del contracte, així com abstenir-se de la seva difusió o distribució a tercers sense el consentiment per escrit de l'altra part. Aquesta obligació es mantindrà vigent al llarg de tota la durada del contracte, essent una obligació essencial, així com per un període mínim de dos anys, comptats a partir de la finalització de la seva vigència.

Queda fora d'aquest àmbit de confidencialitat els casos en els que la informació

- Sigui de domini públic
- Sigui accessible des d'una altra font diferent a les parts
- Es tingui coneixement amb anterioritat a que aquesta hagi estat lliurada per l'altra part
- Sigui requerida per tribunals o algun altre òrgan/entitat que tingui dret a sol·licitar-la

18. SIGNATURA DIGITAL ELECTRÒNICA DEL CONTRACTE

El contracte es signarà electrònicament. A tal efecte, l'adjudicatari haurà de disposar del corresponent certificat de signatura digital electrònica avançada, en els termes que s'estableixen a la Llei 6/2020, de 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.

L'adjudicatari haurà de remetre a FGC, en el termini establert a l'efecte, el contracte signat amb signatura digital electrònica. En aquest sentit i per evitar el possible incompliment d'aquest termini, els licitadors, en la declaració presentada a l'efecte, acreditativa del compliment de les condicions necessàries per concórrer a la licitació, faran esment a estar en disposició de signatura digital electrònica avançada, adequada als termes i condicions que estableix la Llei 6/2020 comprometent-se a retornar, en el termini indicat, el contracte degudament signat.

La formalització del contracte s'entendrà perfeccionada en la data de la darrera signatura digital electrònica del document.

19. RÈGIM DE RECURSOS

19.1 En el cas de que el contracte tingui un valor estimat superior a 100.000 euros en el cas de serveis i subministraments o 3.000.000 euros en el cas de les obres:

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

Aquest recurs té caràcter potestatiu, és gratuït per als recurrents i s'ha de presentar, amb caràcter general, en el termini de quinze dies hàbils computats d'acord amb l'article 50 de la LCSP –o en els terminis de trenta dies o sis mesos previstos en aquest mateix precepte per supòsits específics. Es podrà interposar en els llocs que estableix l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, en el registre de l'òrgan de contractació o davant el Tribunal Català de Contractes del Sector Públic, prèviament o alternativament, a la interposició del recurs contenciós administratiu, de conformitat amb la Llei 29/1998, de 13 de juny, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, i es regirà pel que disposen els articles 44 i següents de la LCSP i el Reial decret 814/2015, d'11 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments especials de revisió de decisions en matèria contractual i d'organització del Tribunal Administratiu Central de Recursos Contractuals.

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

19.1.2 Contra els actes que adopti l'òrgan de contractació que no siguin susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, d'acord amb l'assenyalat en l'apartat anterior, procedirà la interposició del recurs administratiu ordinari que correspongui d'acord amb el que estableix la Llei 26/2010, del 3 d'agost, del règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques; o del recurs contenciós administratiu, de conformitat amb el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

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

19.2 En el cas de que el contracte tingui un valor estimat inferior a 100.000 euros en el cas de serveis i subministraments o 3.000.000 euros en el cas de les obres:

19.2.1 Els actes de preparació i d'adjudicació, i els adoptats en relació amb els efectes i l'extinció d'aquest contracte, són susceptibles del recurs administratiu ordinari que correspongui, d'acord amb el que estableix la Llei 26/2010, del 3 d'agost, del règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, o del recurs contenciós administratiu, de conformitat amb el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

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

20. RÈGIM JURÍDIC I JURISDICCIO COMPETENT

La preparació i adjudicació del contracte objecte de la present licitació resta subjecta a allò previst a la LCSP, i la resta de normativa de contractes del sector públic que sigui d'aplicació.

D'acord amb l'article 25 de la LCSP, el contracte té la consideració de contracte administratiu. En conseqüència, quant a la seva preparació, adjudicació, efectes, modificació i extinció, es

regiran per la LCSP i les seves disposicions de desenvolupament. Supletòriament, s'aplicaran les restants normes de dret administratiu i, si no, les normes de dret privat.

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

En cas de que en la present licitació participin altres entitats del grup FGC, el règim jurídic i jurisdicció competent serà el que correspongui i sigui d'aplicació per a cada entitat contractant, d'acord amb l'article 3 de la LCSP.

ANNEX 1A

DECLARACIÓ RESPONSABLE CONFORME L'EMPRESA COMPLEIX LES CONDICIONS PER PARTICIPAR EN LA LICITACIÓ

El senyor _____ amb DNI _____ i domicili a _____, que actua en nom i representació de _____, als efectes de la seva participació en el procediment núm. _____ per a la contractació de _____ manifesta, que l'empresa que representa:

- A. Està facultada per contractar amb l'Administració, ja que té personalitat jurídica i plena capacitat d'obrar d'acord amb el que s'estableix a l'article 65 del LCSP.
- B. La finalitat o l'activitat de l'empresa té relació directa amb l'objecte del contracte, segons resulta dels seus estatuts o regles fundacionals.
- C. L'empresa disposa de la corresponent habilitació empresarial o professional exigida en aquest plec.
- D. El NIF de l'empresa vigent és :
- E. La persona que compareix i signa la proposició té poder bastant per representar l'empresa, que aquest poder s'ha atorgat davant de fedatari públic, ha estat inscrit en el registre mercantil o registre oficial corresponent i que aquest poder es troba vigent i no ha estat revocat.
- F. L'empresa acredita disposar de la solvència econòmica, financera i tècnica o professional necessària, així com dels mitjans humans i materials adequats per a executar l'objecte del contracte, d'acord amb el que estableix l'annex 1B del PCAP.

Així mateix, en cas que la solvència s'acrediti mitjançant mitjans externs, l'empresa es compromet a aportar, abans de l'adjudicació, els corresponents compromisos escrits de col·laboració per part de les entitats terceres.

- G. L'empresa no es troba compresa en cap de les circumstàncies assenyalades en l'article 71 del LCSP i està al corrent en el compliment de les seves obligacions tributàries i amb la Seguretat Social de conformitat amb el que estableixen els articles 13 i 14 del Reglament general de la Llei de contractes de les Administracions Públiques, aprovat pel Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, així com els requisits i obligacions exigits per la normativa vigent en matèria laboral, règim d'obertura instal·lació i funcionament legal i en particular tota la normativa de prevenció de riscos laborals.
- H. D'acord amb l'article 71.1, lletra d) de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic, l'empresa declara que compleix amb la quota de reserva de llocs de treball per a persones amb discapacitat i amb l'obligació de disposar d'un pla d'igualtat, en cas que, per les seves característiques, li sigui exigible.

- I. L'empresa es compromet a no fer operacions financeres contraries a la normativa tributària, en països que no tinguin normes sobre control de capitals i siguin considerats paradisos fiscals per la Unió Europea.
- J. L'empresa no forma part dels òrgans de govern o administració d'aquesta societat cap persona d'aquelles a les que fa referència la Llei 5/2006, de 10 d'abril, de regulació de conflictes d'interessos dels membres del Govern i dels alts càrrecs de l'Administració General de l'Estat, així com la Llei 21/1987, de 26 de novembre, d'incompatibilitats del personal al servei de l'Administració de la Generalitat i la Llei 13/2005, de 27 de desembre, del règim d'incompatibilitats dels alts càrrecs al servei de la Generalitat.
- K. Si s'escau, com a empresa estrangera, i en cas que el contracte s'executi a Espanya, aquesta es sotmetrà a la jurisdicció dels jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre, per totes les incidències que de manera directa o indirecta poguessin sorgir del contracte, amb renúncia, en el seu cas, al fur jurisdiccional estranger que pogués correspondre-li.
- L. Identifica, a efectes de notificacions, en relació a aquest procediment, l'adreça següent:
- M. Autoritza a l'òrgan de contractació a obtenir directament dels òrgans administratius competents les dades o documents registrals, així com les dades fiscals necessàries, existents a bases de dades i altres fonts consultables, que es requereixin per procedir, en el seu cas, a l'adjudicació del contracte.
- N. Que no existeix cap vincle entre els membres de l'empresa que represento i les persones d'FGC, que puguin influir en l'adjudicació del present procediment. En cas d'existir, així ho he manifestat en document annex a aquesta declaració, en el que he fet constar els noms de les persones relacionades i el seu tipus de vinculació, per a deixar constància d'aquest fet.
- O. Que accepta aquest plec, així com la documentació de la licitació, incloent totes les condicions del procediment.
- P. Que accepta el plec de prescripcions tècniques i compleix amb totes les condicions i obligacions que en ell s'hi estableixen.
- Q. Que no ha participat en l'elaboració de la documentació tècnica prèvia de la licitació, als efectes col·lusoris previstos a l'article 70 de la LCSP.

(Data, signatura digital i segell de l'empresa)

ANNEX 1B

REQUISITS DE SOLVÈNCIA EMPRESARIAL

En el marc del que disposa la LCSP i per tal d'assegurar els nivells de concurrència, els criteris de solvència que seran d'aplicació en aquest procediment són els següents:

Criteris de solvència tècnica/professional

Els licitadors hauran d'acreditar disposar dels criteris de solvència tècnica o professional per a l'execució del contracte, que s'entendrà com la capacitat per garantir el coneixement tècnic, eficàcia, experiència i fiabilitat de l'empresa i s'acreditarà pels mitjans següents:

- a) La solvència tècnica es demostrarà presentant una relació de **serveis** executats en els darrers **tres** anys, de naturalesa igual o similar a l'objecte del contracte.

Per tal d'acreditar degudament la present solvència tècnica, l'import combinat acumulat del conjunt de contractes aportats per l'empresa en l'any de major execució haurà de ser, com a mínim, el **70%** de l'annualitat mitjana del contracte. Si el contracte té una durada inferior a 12 mesos, aquest percentatge es calcularà sobre l'import total del contracte. En tot cas, l'adjudicatari haurà d'acreditar, com a mínim, haver realitzat 1 servei/subministrament de característiques similars a l'objecte del contracte.

Import solvència tècnica estimada: **208.600,00 €**, abans d'IVA.

Acreditació:

- *Certificat de bona execució o declaració responsable de l'empresari per cadascun dels contractes.*

- b) Adscriure a l'execució del contracte un equip de treball que estarà integrat com a mínim pels següents perfils:

Persones	Competències mínimes
1 Responsable de servei	Formació:
	- Títol de formació professional de segon grau en informàtica, electrònica o altra que assegurï la competència en la matèria o titulació equivalent homologada a l'Estat espanyol. - ITIL v4 Foundation o equivalent.
	Experiència:
	- Experiència de 8 anys en la gestió d'equips d'atenció a l'usuari.

		- Haver participat en 1 projecte similar a l'objecte del contracte ens els últims 5 anys.
Personal tècnic	1 tècnic/a	Formació: - Títol de formació professional de grau mitja en informàtica, electrònica o altra que assegurï la competència en la matèria o titulació equivalent homologada a l'Estat espanyol. Experiència: - Experiència de 2 anys en serveis d'atenció i suport tècnic a usuaris finals
Personal tècnic	3 tècnics/ques ubicats a les oficines de Sarrià i COR Rubí	Formació: - Títol de formació professional de segon grau en informàtica, electrònica o altra que assegurï la competència en la matèria o titulació equivalent homologada a l'Estat espanyol. Experiència: - Experiència de 5 anys en l'àmbit d'atenció a l'usuari - Haver participat en 1 projecte executat amb l'eina de gestió JIRA ServiceManagement.
Nivell 2	1 tècnic/a ubicat a les oficines de Ribes de Freser	Formació: - Títol de formació professional de segon grau en informàtica, electrònica o altra que assegurï la competència en la matèria o titulació equivalent homologada a l'Estat espanyol. Experiència: - Experiència mínima de 5 anys en tasques d'administració de sistemes informàtics i resolució d'incidències informàtiques. - Haver participat en 1 projecte executat amb l'eina de gestió JIRA ServiceManagement.

L'acreditació es realitzarà mitjançant els certificats corresponents expedits pels clients del licitador i / o currículums de l'equip amb detall de l'experiència professional juntament amb la còpia del títol per acreditar la solvència. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment de l'experiència requerida.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir durant la vigència del contracte la composició (quant a quantitat i qualitat del personal) de l'equip de treball acreditat com a solvència mínima i de l'equip presentat i aportar tot el personal necessari i suficient per a la realització dels serveis.

Si al llarg de l'execució del contracte fos necessari substituir algun dels membres de l'equip de projecte, serà imprescindible la presentació d'una petició al Responsable del Projecte d'FGC; indicant el CV del nou recurs, i el procediment suggerit per dur a terme el canvi, aquest ha de preveure un temps de solapament d'un mínim de 3 setmanes. El Responsable de Contracte d'FGC aprovarà la petició en el comitè de seguiment.

c) Certificacions Empresariales mínimes necessàries per l'execució de serveis CAU:

A fi de garantir que els licitadors disposen de l'experiència i la capacitat tècnica necessàries per a la correcta execució de la tasca de PMO els licitadors hauran d'acreditar la seva solvència tècnica a través de la presentació de les següents certificacions empresariales:

- **ISO/IEC 27001 o equivalent - Gestió de la Seguretat de la Informació**

El licitador ha d'acreditar que la seva organització disposa de la certificació ISO/IEC 27001, atorgada per un organisme de certificació acreditat per ENAC (Entitat Nacional d'Acreditació) o un altre organisme internacional reconegut, per garantir que el sistema de gestió de seguretat de la informació compleix amb els estàndards internacionals de seguretat.

El licitador ha de presentar la següent documentació per complir amb aquest requisit:

- Certificat ISO/IEC 27001 actualitzat, que demostrï que l'empresa està certificada per aquesta norma de seguretat de la informació.

Sol·licitar la certificació ISO/IEC 27001 en una licitació de caire de centre d'atenció al usuari és essencial per assegurar la seguretat de la informació gestionada durant el projecte. Essent condició indispensable garantir que l'empresa adjudicatària tingui protecció de la confidencialitat, integritat, cura i disponibilitat de la informació de l'empresa.

Aquesta certificació ajuda a minimitzar riscos, a complir amb la normativa vigent, a guanyar confiança entre les parts implicades i a garantir la protecció i disponibilitat de la informació en tot moment. En un entorn on la seguretat de la informació és cada cop més crítica, exigir aquesta certificació és una manera d'assegurar que el projecte es durà a terme amb els màxims estàndards de seguretat.

L'acreditació d'aquest criteri es farà a través de l'aportació de la certificació de gestió de seguretat de la informació, ISO27001 o equivalent, en vigor.

- **Esquema Nacional de Seguretat (ENS), Categoria MITJA**

El licitador ha d'acreditar que el sistema de seguretat de la informació implementat per la seva organització compleix amb els requisits establerts pel Esquema Nacional de Seguretat (ENS), en la seva categoria MITJA, segons la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, i les directrius establertes pel Real decret 3/2010, de 8 de gener, que regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica.

El licitador ha de presentar la següent documentació per complir amb aquest requisit

- Certificat d'acreditació ENS, categoria mitja que demostrï que l'organització compleix amb els requisits establerts per l'Esquema Nacional de Seguretat en la categoria **MITJA**. Aquest certificat ha de ser atorgat per un organisme de certificació acreditat.

Exigir l'acreditació ENS Nivell MITJA en una licitació de servei d'atenció informàtica és essencial per garantir que l'empresa licitadora compleix amb els requisits de seguretat de la informació establerts pel govern d'Espanya. Aquesta certificació assegura una protecció adequada de les dades, un compliment normatiu, i una gestió de riscos proactiva, la qual cosa és crucial per a la correcta execució de projectes que impliquen informació sensible. Sol·licitar aquesta acreditació aporta credibilitat, confiança i seguretat a les parts implicades, millorant les possibilitats d'èxit en la licitació i reduint els riscos de seguretat a llarg termini.

Els licitadors hauran de presentar còpia dels certificats originals o documents oficials que acreditin l'existència i validesa d'aquestes certificacions a la data de la licitació. En el cas que el licitador no disposi de totes les certificacions esmentades, podrà presentar una justificació detallada sobre les pràctiques o els processos similars implementats dins de l'empresa, que siguin equivalents o complementaris als requisits exigits.

Criteris de solvència econòmica/financera

Els licitadors hauran d'acreditar la solvència econòmica i financera per a l'execució del contracte, que s'entendrà com l'adequada situació econòmica i financera de l'empresa amb la finalitat de garantir la correcta execució del contracte.

La Mesa comprovarà la solvència del licitador en base als següents paràmetres:

- El patrimoni net que reflexa els comptes anyals ha de ser superior a 2/3 parts del capital social.

- El volum de facturació anual de l'empresa pel mateix objecte del contracte, no podrà ser inferior en el millor dels tres últims exercicis, a una vegada i mitja el valor anual estimat del present contracte.
- Els saldos dels proveïdors han d'acomplir amb allò determinat en la Llei de morositat respecte al període de pagament.

La solvència econòmica i financera de l'empresari es podrà acreditar pels mitjans assenyalats següents:

- Declaracions d'entitats financeres o, si s'escau, justificant de l'existència d'una assegurança d'indemnització per riscos professionals.
- Comptes anuals presentats al Registre Mercantil o Registre Oficial que correspongui. Els empresaris no obligats a presentar els comptes en els registres oficials podran aportar, com a mitjà alternatiu d'acreditació, els llibres de comptabilitat degudament legalitzats.
- Declaració sobre el volum global de negoci, en l'àmbit concret del contracte, referit com a màxim als tres darrers exercicis disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari, en la mesura en que disposi de les referències de l'esmentat volum de negoci.

ANNEX 1C

DECLARACIÓ RESPONSABLE DE VINCLES AMB PERSONAL DEL GRUP D'FGC

El Sr. _____ amb DNI _____ i domicili a _____, que actua en nom i representació d _____, als efectes de la seva participació en el procediment núm. _____ per a la contractació d _____, manifesta que.

Les persones que formen part dels òrgans de govern o administració d'aquesta societat, no es troben en cap situació de conflicte d'interessos, que pugui afectar la seva contractació amb el grup FGC. Concretament DECLARO:

QUE CAP PERSONA DE LES QUE FORMEN PART DELS ÒRGANS DE GOVERN O ADMINISTRACIÓ DE L'EMPRESA A LA QUE JO REPRESENTO, TÉ CAP VINCLE PERSONAL, NI FAMILIAR, NI PROFESSIONAL, NI ECONÒMIC, NI POLÍTIC, NI DE CAP ALTRE TIPUS, QUE PUGUI DONAR LLOC A UN CONFLICTE D'INTERESSOS EN AQUESTA CONTRACTACIÓ.

En cas contrari, si hi hagués algun vincle a declarar

El Sr. _____ amb DNI _____ i domicili a _____, que actua en nom i representació d _____, als efectes de la seva participació en el procediment núm. _____ per a la contractació d _____, DECLARO:

Que EL SR./SRA. _____, què forma part, *dels òrgans de govern o administració d'aquesta societat, amb el càrrec d _____*, TÉ UN VINCLE AMB EL SR./SRA. _____, qui treballa al grup FGC en el càrrec d _____.

Aquest vincle és del següent tipus:

☐ PERSONAL	☐ ECONÒMIC
☐ FAMILIAR	☐ POLÍTIC
☐ PROFESSIONAL	☐ ALTRES (☐ especificar quin)

Data, signatura digital i segell de l'empresa

ANNEX 2

MODEL D'OFERTA ECONÒMICA

NOTA IMPORTANT: Els licitadors hauran de seguir estrictament el model d'oferta que es detalla a continuació, en cas contrari, la seva oferta podrà ser exclosa.

PROPOSICIÓ ECONÒMICA

"..... major d'edat, amb D.N.I. núm..... veí de província de amb domicili a..... de professió en nom i representació de....., presenta oferta en relació a la licitació per la contractació de, acceptant expressament el contingut i condicions del plec i de la licitació i, en el cas de ser adjudicatari, es compromet a executar-lo per les condicions econòmiques que es detallen a continuació :

Els licitadors presentaran una oferta global a la baixa respecte el preu de 596.000,00 € pel servei d'atenció informàtica amb un Centre d'atenció als Usuaris (CAU) als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i empreses del grup establert en el pressupost de licitació d'acord amb la taula adjunta:

Concepte	Import en €
Import (abans d'IVA)	
IVA 21 %	
Import Total (IVA inclòs)	

(Data, signatura digital i segell de l'empresa)

MODEL D'OFERTA TÈCNICA (AVALUABLE MITJANÇANT CRITERIS OBJECTIUS)

NOTA IMPORTANT: Els licitadors hauran de seguir estrictament el model d'oferta que es detalla a continuació, en cas contrari, la seva oferta podrà ser exclosa.

PROPOSICIÓ TÈCNICA (CRITERIS OBJECTIUS)

"..... major d'edat, amb D.N.I. núm..... veí de província de amb domicili a..... de professió en nom i representació de....., presenta oferta en relació a la licitació per la contractació de, acceptant expressament el contingut i condicions del plec i de la licitació i, en el cas de ser adjudicatari, es compromet a executar-lo per les condicions que es detallen a continuació :

Els licitadors presentaran oferta segons el quadre següent:

Oferta en concepte de	Indicar numero per perfils presentats en la solvència tècnica	Proposta
1. Proposta relativa a l'aplicació de les condicions laborals a la execució del contracte	Indicar número per perfils presentats en la solvència tècnica	Número de persones total adscrit a l'execució del contracte (d'acord a la solvència tècnica) amb contracte laboral indefinit o transformació a indefinit.
2. Proposta relativa a la qualitat social basada en criteris d'igualtat de gènere	Indicar número per perfils presentats en la solvència tècnica	Número de dones adscrites a l'execució del contracte (d'acord a la solvència tècnica).

Oferta en concepte de	Mínim requerit (A)	Màxima ampliació permesa	Adicional (B)	Total (A+B)
3. Proposta relativa a l'experiència addicional del perfil Responsable del servei:				
3.1. Oferta relativa a l'experiència addicional per sobre dels 8 anys del perfil del Responsable del Servei	8 anys	10 anys addicionals	Indicar anys addicionals	Indicar anys totals
3.2. Oferta relativa als projectes addicionals similars al objecte de contracte en els últims 5 anys del perfil de Responsable del Servei	1 projecte	10 projectes addicionals	Indicar projectes addicionals	Indicar els projectes totals
4. Oferta relativa a l'acreditació de coneixement addicional del personal tècnic - Nivell 2				

4.1. Oferta relativa a l'experiència addicional per sobre dels 5 anys requerits en la solvència tècnica del perfils adscrits a l'execució del contracte del personal tècnic - Nivell 2				
- Tècnic 1	5 anys	15 anys addicionals	Indicar anys addicionals	Indicar els projectes totals del Tècnic 1
- Tècnic 2	5 anys	15 anys addicionals	Indicar anys addicionals	Indicar els projectes totals del Tècnic 2
- Tècnic 3	5 anys	15 anys addicionals	Indicar anys addicionals	Indicar els projectes totals del Tècnic 3
- Tècnic 4	5 anys	15 anys addicionals	Indicar anys addicionals	Indicar els projectes totals del Tècnic 4
Oferta en concepte de			Proposta	
4.2. Proposta relativa a la incorporació de mesures de formació continuada del personal N1 i sessions de sensibilització TIC per a usuaris clau:			Indicar (Sí/No)	

5. Proposta sobre la qualitat del servei				
a) Atenció a l'usuari				
	Màxim (X)	Màxima reducció permesa	Reducció (R)	Total (X - R)
5.1. Proposta relativa a l'atenció a l'usuari del temps de resposta Nivell 1.	60 min	30 minuts de reducció	Indicar temps de reducció	Indicar el temps total = 60 min – Temps de reducció
5.2. Proposta relativa a l'atenció a l'usuari dedicat al temps màxim per reassignació/escalat	45 min	20 min de reducció	Indicar temps de reducció	Indicar el temps total = 45 min – Temps de reducció
	Mínim (A)	Màxima ampliació permesa	Adicional (R)	Total (A+B)

5.3. Proposta relativa a l'atenció a l'usuari - Resolució en primera instància (Nivell 1)	60 %	30 % d'ampliació	<i>Indicar el percentatge addicional</i>	(60% + % addicional)
b) Resolució d'incidències i avaries				
	Màxim (X)	Màxima reducció permesa	Reducció (R)	Total (X-R)
5.4. Proposta relativa a la reducció de temps en la resolució d'incidències i avaries CRÍTICA	4 hores	3 hores de reducció	<i>Indicar temps de reducció</i>	<i>Indicar el temps total = 4 hores – temps de reducció</i>
5.5. Proposta relativa a la reducció de temps en la resolució d'incidències i avaries GREU	8 hores	6 hores de reducció	<i>Indicar temps de reducció</i>	<i>Indicar el temps total = 8 hores – temps de reducció</i>
5.6. Proposta relativa a la reducció de temps en la resolució d'incidències i avaries LLEU	48 hores	24 hores de reducció	<i>Indicar temps de reducció</i>	<i>Indicar el temps total = 48 hores – temps de reducció</i>
6. Formació				
	Mínim (A)	Màxima ampliació permesa	Addicional (R)	Total (A+B)
6.1. Proposta relativa a l'ampliació de dies de formació per a la substitució de baixes, vacances i qualsevol altra absència del personal establert en 15 dies laborables.	15 dies	15 dies	<i>Indicar dies de addicionals</i>	<i>15 dies + dies de addicionals</i>

Molt important: Els licitadors hauran d'incorporar la justificació documental necessària per acreditar la seva proposta, segons s'especifica a l'ANNEX 4 del present PCAP

(Data, signatura digital i segell de l'empresa)

ANNEX 3

CONSTITUCIÓ DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ

PRESIDENT
<u>Sr. Alex Miralles Castro</u> Cap d'Aprovisionaments i Contractació Administrativa
VOCALS
<u>Sr. Ivan Cañizares Molero</u> Òrgan de Control Intern
<u>Sra. Noelia Martínez Sicilia</u> Vocal assessorament jurídic
<u>Sr. Eduard Mondragón Almirall</u> Responsable de Tecnologia Informàtica
SECRETARI/A
<u>Sra. Noelia Martínez Sicilia</u> Àrea d'Aprovisionaments i Contractació Administrativa (Amb funcions de Secretària i Vocal assessorament jurídic)

Un representant de la Intervenció General de la Generalitat, podrà substituir en qualsevol moment del procediment, a l'òrgan de control intern (OCEI).

Així mateix, es fa constar que s'admetran suplències a la Mesa en cas que algun membre no pugui assistir a un acte determinat. En tot cas, el membre substitut haurà de ser de la mateixa àrea de treball que el membre absent substituït.

El càrrecs de Vocal d'assessorament jurídic i de Secretari seran ocupats pel mateix membre de la Mesa, essent únicament el càrrec de vocal el que ostenta dret a vot.

ANNEX 4

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

Els criteris d'adjudicació previstos per aquesta licitació es ponderen en:

CRITERIS DE VALORACIÓ DE LA LICITACIÓ	
Criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor	0 %
Criteris automàtics (Objectius) :	100 %
- Criteris avaluables de forma automàtica (preu):	30 punts
- Criteris tècnics :	70 punts

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ SOTMESOS A FÒRMULES AUTOMÀTIQUES

1. CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA – PREU: FINS 30 PUNTS

El sistema de valoració emprat per valorar les proposicions econòmiques és l'establert a la Directriu 1/2020 d'aplicació de formules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica de la Direcció General de Contractació Pública.

1.1. Els licitadors hauran de presentar una oferta a la baixa respecte el pressupost de licitació, comportant presentar un import a la baixa respecte 596.000,00 € abans d'IVA: Fins a 30 punts.

Els criteris objectius, avaluables de forma automàtica, fins a un màxim de 30 punts, s'aplicaran respecte l'oferta econòmica. En aquest sentit, els licitadors hauran de presentar una oferta a la baixa respecte el pressupost de licitació, comportant presentar un import a la baixa respecte **596.000,00 €** abans d'IVA.

L'oferta més baixa, la més econòmica, obtindrà la màxima puntuació, això és 30 punts.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb la puntuació obtinguda de l'aplicació de la següent fórmula:

$$Puntuació = 30x \left[1 - \left(\frac{Oferta - Millor oferta (més econòmica)}{Pressupost de licitació} \right) x \left(\frac{1}{VP} \right) \right]$$

VP = 1

El licitador que superi en la seva oferta la partida establerta en el pressupost de licitació, serà exclòs.

El criteri d'adjudicació basat en el preu té com a objectiu garantir que el contracte s'adjudiqui a l'oferta econòmica més avantatjosa per a FGC, assegurant la millor relació qualitat-preu. Aquest criteri permet optimitzar els recursos públics mitjançant la selecció de l'oferta que, complint amb els requisits tècnics establerts en la licitació, ofereixi el cost més baix per a l'empresa pública. La transparència en l'aplicació d'aquest criteri assegura que les decisions

d'adjudicació es fonamentin en l'eficiència econòmica, promovent la competència i la responsabilitat en l'ús dels fons públics.

2. CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA – TÈCNICS: FINS 70 PUNTS

L'acreditació dels Criteris Tècnics objectius es realitzarà mitjançant l'entrega d'evidències documentades (Memòria Tècnica) així com l'aportació de declaracions responsables i/o presentacions de Currículums Vitae segons s'adeqüi en cada criteri.

1. Proposta relativa a l'aplicació de les condicions laborals a la execució del contracte: Fins a 5 punts

Els contractes de serveis es caracteritzen, en general, per la utilització intensiva de mà d'obra. L'estabilitat laboral i les condicions retributives del personal de mà d'obra que ha d'executar el contracte que es licita redunda en el grau de compromís i la qualitat de l'execució de l'actuació.

Es donarà la màxima puntuació a l'oferta que presenti el major nombre de persones adscrites a l'execució (en relació als perfils presentats d'acord la solvència tècnica) contracte laboral indefinit, o compromís de transformació a contracte indefinit abans de formalitzar el contracte (CI).

La proposta és puntuarà d'acord l'aplicació de la següent formula:

$$Puntuació oferta = \frac{Num. persones amb contracte indefinit (CI)}{Num. persones adscrites a la solvència tècnica (ST)} \times 5$$

on valor ST és el número de persones presentades d'acord la solvència tècnica i CI número de persones amb contracte indefinit respecte la solvència tècnica.

El número de persones amb contracte laboral indefinit, o compromís de transformació a contracte indefinit abans de formalitzar el contracte es mantindrà durant tota l'execució del contracte.

Per acreditar aquest criteri el licitador haurà de presentar una declaració signada indicant els treballadors adscrits i les seves funcions en l'execució del contracte.

2. Proposta relativa a la qualitat social basada en criteris d'igualtat de gènere: fins a 4 punts

S'estableix aquest criteri per fomentar la presència de dones en sectors tradicionalment masculinitzats, contribuint a la igualtat d'oportunitats i a la diversitat en l'àmbit laboral. La mesura busca corregir desigualtats estructurals, promoure la inclusió i millorar el rendiment organitzatiu, en línia amb les polítiques públiques d'igualtat i responsabilitat social.

Es donarà la màxima puntuació, això son 4 punts, al licitador que ofereixi el major nombre de dones adscrites a l'execució del contracte respecte l'equip de professionals indicats a la solvència tècnica.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb la puntuació obtinguda de l'aplicació de la següent fórmula:

$$Puntuació oferta = \frac{Num. de dones adscrites d'acord la solvència tècnica (DA)}{Num. persones adscrites a la solvència tècnica (ST)} \times 4$$

En els cas de produir-se noves contractacions, baixes o substitucions, s'haurà de mantenir la proporció ofert durant tot el servei.

Caldrà aportar declaració responsable indicant els noms i els perfils professionals que desenvoluparan durant l'execució del contracte.

3. Proposta relativa a l'experiència addicional del perfil Responsable del servei: Fins a 10 punts

Valorar els treballs addicionals realitzats per Responsables de Servei permet assegurar l'experiència en projectes similars, especialment en el sector tecnològic. Això garanteix que l'adjudicatari compta amb professionals amb un profund coneixement del context i les necessitats tècniques del contracte, reduint riscos i millorant l'eficiència en l'execució.

3.1. Oferta relativa a l'experiència addicional per sobre dels 8 anys del perfil del Responsable del Servei: fins a 5 punts

Es donarà la màxima puntuació al licitador que presenti un major numero d'anys addicionals a la demanada com a solvència, això és, una experiència addicional per sobre dels 8 anys establerts en la solvència tècnica. Fins un màxim de 10 anys addicionals.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb la puntuació obtinguda de l'aplicació de la següent fórmula:

$$Puntuació Oferta = \frac{Oferta}{Millor Oferta (més anys)} \times 5$$

L'acreditació es realitzarà mitjançant els certificats corresponents expedits pels clients del licitador i / o currículums amb detall de l'experiència professional. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment de l'experiència requerida.

3.2. Oferta relativa als projectes addicionals similars al objecte de contracte en els últims 5 anys del perfil de Responsable del Servei: fins a 5 punts

Es donarà la màxima puntuació al licitador que presenti un major numero de projectes addicionals als demanats com a solvència tècnica, això és, una experiència addicional

per sobre del projecte mínim establert en la solvència tècnica. Fins un màxim de 10 projectes addicionals.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb la puntuació obtinguda de l'aplicació de la següent fórmula:

$$Puntuació\ Oferta = \frac{Oferta}{Millor\ Oferta\ (més\ projectes)} \times 5$$

L'acreditació es realitzarà mitjançant els certificats corresponents expedits pels clients del licitador i / o currículums amb detall de l'experiència professional. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment de l'experiència requerida.

4. Oferta relativa a l'acreditació de coneixement addicional del personal tècnic - Nivell 2. Fins 22 punts.

L'experiència addicional com la capacitat formativa és un indicador directe de la competència tècnica del personal assignat. Aquest criteri incentiva la participació d'empreses amb equips experimentats, minimitzant els riscos d'errors i assegurant que es compleixin els estàndards de qualitat més exigents.

4.1. Oferta relativa a l'experiència addicional per sobre dels 5 anys requerits en la solvència tècnica del perfil adscrits a l'execució del contracte del personal tècnic - Nivell 2. Fins 20 punts.

Es donarà la màxima puntuació al licitador que oferti una major experiència dels professionals adscrits a l'execució del contracte (en anys) en aquest àmbit, això és una experiència addicional per sobre dels 5 anys establerts en la solvència tècnica. Fins un màxim de 15 anys addicionals per perfil.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb la puntuació obtinguda de l'aplicació de la següent fórmula:

$$Puntuació\ oferta = \frac{Oferta}{Millor\ Oferta\ (més\ anys)} \times 20\ punts$$

Aquest criteri es ponderarà segons el següent:

- Tècnic 1 – 25%
- Tècnic 2 – 25%
- Tècnic 3 – 25%
- Tècnic 4 – 25%

$Oferta = (anys\ experiència\ addicional\ Tècnic\ 1 \times 0,25) + (anys\ experiència\ addicional\ Tècnic\ 2 \times 0,25) + (anys\ experiència\ addicional\ Tècnic\ 3 \times 0,25) + (anys\ experiència\ Tècnic\ 4 \times 0,25)$

L'acreditació es realitzarà mitjançant els certificats corresponents expedits pels clients del licitador i / o currículums amb detall de l'experiència professional. FGC

podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment de l'experiència requerida.

4.2. Proposta relativa a la incorporació de mesures de formació continuada del personal N1 i sessions de sensibilització TIC per a usuaris clau: fins a 2 punts

S'atorgarà dos punts al licitador que acrediti la disposició de formació continuada en àmbit TIC dels treballadors adscrits a l'execució de contracte.

El licitador que no acrediti cap mesura de formació continuada a l'equip adscrit a l'execució de contracte per al personal N1 obtindrà 0 punts.

La formació continuada en l'àmbit TIC del personal adscrit al contracte és un element clau per garantir la qualitat i sostenibilitat del servei. La rapidesa amb què evolucionen les tecnologies fa que la capacitat inicial del personal no sigui suficient al llarg de l'execució del contracte, ja que poden aparèixer noves eines, protocols o riscos de seguretat que calgui gestionar.

Adjuntar declaració responsable de l'empresa licitadora conforme incorporen mesures formació a l'equip adscrit a l'execució del contracte indicant-les i fent una breu explicació de la mateixa.

5. Proposta sobre la qualitat del servei. Fins a 17 punts.

Aquests criteris premien la capacitat del licitador per oferir una resposta i una resolució ràpides davant les necessitats del contracte. Tant la reducció dels temps de resposta i resolució son factors clau per garantir l'eficiència operativa i assegura una acció immediata per evitar interrupcions o riscos operatius, millorant l'eficiència del servei. Aquest criteri incentiva l'agilitat i la capacitat tècnica dels licitadors.

Atenció a l'usuari

5.1. Proposta relativa a l'atenció a l'usuari del temps de resposta Nivell 1. Fins 2 punts

En aquest apartat es valorarà la màxima reducció de temps de resposta Nivell 1, establert al Plec Tècnic en 1 hora (60 min). Fins una màxima reducció de 30 min, essent el temps màxim efectiu de 30 min .

Es donarà la màxima puntuació al licitador que oferti la màxima reducció de temps.

A la resta se li assignarà d'acord la següent fórmula:

$$Puntuació = \frac{Oferta\ reducció\ (en\ minuts)}{Millor\ Oferta\ reducció\ (minuts)} \times 2$$

El licitador que no ofereixi cap reducció obtindrà zero punts

El licitador que superi la reducció màxima de 30 minuts, obtindrà zero punts.

5.2. Proposta relativa a l'atenció a l'usuari dedicat al temps màxim per reassignació/escalat. Fins 2 punts

En aquest apartat es valorarà la màxima reducció de temps per reassignació/escalat, establert en 45 min. Fins una màxima reducció de 20 min, essent el temps màxim efectiu de 25 min.

Es donarà la màxima puntuació al licitador que oferti la màxima reducció de temps.

A la resta se li assignarà d'acord la següent formula:

$$Puntuació = \frac{Oferta\ reducció\ (en\ minuts)}{Millor\ Oferta\ reducció\ (minuts)} \times 2$$

El licitador que no ofereixi cap reducció obtindrà zero punts.

El licitador que superi la reducció màxima de 20 minuts, obtindrà zero punts.

5.3. Proposta relativa a l'atenció a l'usuari - Resolució en primera instància (Nivell 1). Fins 2 punts

En aquest apartat es valorarà la proposta relativa a la millora de percentatge de la resolucions en primera instància del servei establert al Plec Tècnic en 60 %. Fins una màxima ampliació de 30 %. essent el percentatge màxim efectiu de 90 % .

Es donarà la màxima puntuació al licitador que oferti la màxima ampliació de resolució.

A la resta se li assignarà d'acord la següent formula:

$$Puntuació = \frac{Oferta\ ampliació\ (en\ \%)}{Millor\ Oferta\ ampliació\ (\%)} \times 2$$

El licitador que no oferti cap ampliació obtindrà zero punts.

El licitador que superi el 30% d'ampliació, serà puntuat d'acord el màxim permès, es a dir 30%.

Resolució d'incidències i avaries

5.4. Proposta relativa a la reducció de temps en la resolució d'incidències i avaries CRÍTICA. Fins 3 punts

En aquest apartat es valorarà la màxima reducció de temps de resolució d'incidències i avaries crítiques, establert en 4 hores. Fins una màxima reducció de 3 hores, essent el temps màxim efectiu d'una (1) hora.

Es donarà la màxima puntuació al licitador que oferti la màxima reducció de temps.

A la resta se li assignarà d'acord la següent formula:

$$Puntuació = \frac{Oferta reducció (en hores)}{Millor Oferta reducció (hores)} \times 3$$

El licitador que no ofereixi cap reducció obtindrà zero punts.

El licitador que superi la reducció màxima de 3 hores, obtindrà la màxima puntuació.

5.5. Proposta relativa a la reducció de temps en la resolució d'incidències i avaries GREU. Fins 4 punts.

En aquest apartat es valorarà la màxima reducció de temps de resolució d'incidències i avaries greu, establert en 8 hores. Fins una màxima reducció de 6 hores essent el temps màxim efectiu de dues (2) hores.

Es donarà la màxima puntuació al licitador que oferti la màxima reducció de temps.

A la resta se li assignarà d'acord la següent formula:

$$Puntuació = \frac{Oferta reducció (en hores)}{Millor Oferta reducció (hores)} \times 4$$

El licitador que no ofereixi cap reducció obtindrà zero punts.

El licitador que superi la reducció màxima de 6 hores, obtindrà la màxima puntuació.

5.6. Proposta relativa a la reducció de temps en la resolució d'incidències i avaries LLEU. Fins 4 punts

En aquest apartat es valorarà la màxima reducció de temps de resolució d'incidències i avaries lleu, establert en 48 hores. Fins una màxima reducció de 24 hores, essent el temps màxim efectiu de vint-i-quatre (24) hores.

Es donarà la màxima puntuació al licitador que oferti la màxima reducció de temps.

A la resta se li assignarà d'acord la següent formula:

$$Puntuació = \frac{Oferta reducció (en hores)}{Millor Oferta reducció (hores)} \times 4$$

El licitador que no ofereixi cap reducció obtindrà zero punts.

El licitador que superi la reducció màxima de 24 hores, obtindrà la màxima puntuació.

6. Formació del personal per a la substitució de baixes, vacances i qualsevol altra absència del personal. Fins a 12 punts

Per tal de garantir les màximes garanties formatives del personal assignat al contracte per a la substitució de baixes, vacances i qualsevol altra absència del personal es creu favorable la valoració de l'ampliació de dies de formació per tal d'optimitzar la transferència de coneixement.

6.1. Proposta relativa a l'ampliació de dies de formació del personal assignat al contracte per a la substitució de baixes, vacances i qualsevol altra absència del personal establert en 15 dies laborables. Fins 12 punts.

En aquest apartat es valorarà la màxima ampliació de temps de l'execució establert al Plec Tècnic en 15 dies laborables. Fins una màxima ampliació de 15 dies laborables.

Es donarà la màxima puntuació al licitador que oferti la màxima ampliació de temps formatiu.

A la resta se li assignarà d'acord la següent fórmula:

$$Puntuació = \frac{\text{Millor Oferta ampliació (dies)}}{\text{Oferta ampliació (en dies)}} \times 12$$

El licitador que no ofereixi cap ampliació de dies obtindrà zero punts.

Adjuntar declaració responsable de l'empresa licitadora indicant l'ampliació del temps per formació del personal per a la substitució de baixes, vacances i qualsevol altra absència del personal.

ANNEX 5

MODEL D'AVAL

L'entitat ____ (raó social de l'entitat de crèdit o societat de garantia recíproca) ____, NIF _____, amb domicili (a efectes de notificacions i requeriments) a _____, CP _____, localitat _____, i en el seu nom ____ (nom i cognoms dels apoderats) ____, amb poders suficients per a obligar-la en aquest acte, segons resulta de la verificació de la representació que es ressenya a la part inferior d'aquest document,

AVALA

A ____ (nom i cognoms o raó social de l'avalat) ____, NIF _____, en concepte de garantia definitiva, en els termes establerts al Plec de Clàusules Administratives, per a respondre de les obligacions següents: adjudicació de ____ (reproduir l'objecte de contracte) ____, davant: FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA (d'ara endavant FGC), per un import d'euros (en xifres i en lletres): _____.

L'entitat avalista declara sota la seva responsabilitat, que a compleix els requisits previstos en la normativa de contractació pública. Aquest aval s'atorga solidàriament respecte a l'obligat principal, amb renúncia expressa al benefici d'excussió i amb compromís de pagament al primer requeriment de FGC. El present aval restarà en vigor fins que FGC, o qui en el seu nom sigui habilitat legalment, autoritzi la seva cancel·lació o devolució.
(Lloc i data)

(Raó social de l'entitat)

(Signatura digital dels apoderats)

VERIFICACIÓ DE LA REPRESENTACIÓ PER L'ASSESSORIA JURÍDICA

Província	Data	Núm. o codi
-----------	------	-------------

ANNEX 6

MODEL DE CERTIFICAT D'ASSEGURANÇA DE CAUCIÓ

Certificat núm. ____

____(raó social complerta de l'assegurador)____ (d'ara endavant assegurador), amb domicili a, _____, i CIF _____, degudament representat per ____ (nom i cognoms de l'apoderat o apoderats)____, amb poders suficients per a obligar en aquest acte, segons resulta de la verificació de la representació que es ressenya a la part inferior d'aquest document,

ASSEGURA

A ____ (nom i cognoms o raó social de la persona assegurada) ____, NIF _____, en concepte de beneficiari de la assegurança davant: FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA, (d'ara endavant FGC), fins l'import d'euros____ (en lletres i xifres)____, en els termes i condicions establerts al Plec de Clàusules Administratives pel que es regeix el contracte de ____ (reproduir l'objecte de contracte)____, en concepte de garantia definitiva, per a respondre de les obligacions, penalitats i altres despeses que es puguin derivar conforme a les normes i altres condicions administratives precitades davant FGC.

La falta de pagament de la prima, sigui única, primera o següents, no donarà dret a l'assegurador a resoldre el contracte, ni aquest quedarà extingit, ni la cobertura de l'assegurador suspesa, ni aquest alliberat de la seva obligació, en cas de que l'assegurador hagi de fer efectiva la garantia.

L'assegurador no podrà oposar a FGC les excepcions que puguin correspondre-li contra el prenedor de l'assegurança.

L'assegurador assumeix el compromís d'indemnitzar a FGC al primer requeriment La present assegurança de caució continuarà vigent fins que FGC, o qui en el seu nom sigui habilitat legalment, autoritzi la seva cancel·lació o devolució.

(Lloc i data)

(Assegurador)

(signatura digital)

VERIFICACIÓ DE LA REPRESENTACIÓ PER L'ASSESSORIA JURÍDICA

Província	Data	Núm. o codi
-----------	------	-------------

ANNEX 7

PRINCIPIS ÈTICS I REGLES DE CONDUCTA ALS QUALS ELS LICITADORS, ELS CONTRACTISTES I ELS SUBCONTRACTISTES HAN D'ADEQUAR LA SEVA ACTIVITAT EN LES SEVES RELACIONS EN L'ÀMBIT DE LA CONTRACTACIÓ PÚBLICA AMB EL SECTOR PÚBLIC DE CATALUNYA

Tenint en compte el codi ètic d'FGC aprovat pel Consell d'Administració el 30/03/2017, disponible per consulta a la pagina web d'FGC, i d'acord amb l'article 55.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, les administracions i els organismes compresos en l'àmbit d'aplicació d'aquesta llei han d'incloure, en els plecs de clàusules contractuals i en les bases de convocatòria de subvencions o ajuts, els principis ètics i les regles de conducta als quals han d'adequar l'activitat els contractistes i les persones beneficiàries, i han de determinar els efectes d'un eventual incompliment d'aquests principis.

En compliment d'aquesta previsió legal, es fan públics els principis ètics i les regles de conducta als quals els licitadors i els contractistes han d'adequar la seva activitat en les seves relacions contractuals en l'àmbit de la contractació pública del sector públic de Catalunya.

Aquests principis i regles de conducta han d'ésser inclosos en tots els plecs de clàusules o documents reguladors de la contractació.

Així mateix, i de conformitat amb l'article 3.5 de la Llei 19/2014, els contractes del sector públic han d'incloure les obligacions dels adjudicataris de facilitar informació establertes per aquesta Llei, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència.

1.- Els licitadors, els contractistes i subcontractistes han d'adoptar una conducta èticament exemplar, abstenir-se de realitzar, fomentar, proposar o promoure qualsevol mena de pràctica corrupta i posar en coneixement dels òrgans competents qualsevol manifestació d'aquestes pràctiques que, al seu parer, sigui present o pugui afectar el procediment o la relació contractual. Particularment s'abstindran de realitzar qualsevol acció que pugui vulnerar els principis d'igualtat d'oportunitats i de lliure concurrència.

2.- Amb caràcter general, els licitadors, els contractistes i subcontractistes en l'exercici de la seva activitat, assumeixen les obligacions següents:

- a) Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions objectes dels contractes.
- b) No realitzar accions que posin en risc l'interès públic en l'àmbit del contracte o de les prestacions a licitar.
- c) Denunciar les situacions irregulars que es puguin presentar en els processos de contractació pública o durant l'execució dels contractes.
- d) Abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta

(ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.).

3.- En particular, els licitadors, els contractistes i els subcontractistes assumeixen les obligacions següents:

- a) En el moment de presentar l'oferta, el licitador ha de declarar si té alguna situació de possible conflicte d'interès, als efectes del que disposa l'article 64 de la LCSP, o relació equivalent al respecte amb parts interessades en el projecte. Si durant l'execució del contracte es produís una situació d'aquestes característiques el contractista o subcontractista està obligat a posar-ho en coneixement de l'òrgan de contractació.
- b) No sol·licitar, directament o indirectament, que un càrrec o empleat públic influeixi en l'adjudicació del contracte.
- c) No oferir ni facilitar a càrrecs o empleats públics avantatges per a ells mateixos o per a terceres persones amb la voluntat d'incidir en un procediment contractual.
- d) Respectar els principis de lliure mercat i de concurrència competitiva i abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència, com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.).
- e) Respectar els acords i les normes de confidencialitat i No utilitzar informació confidencial, coneguda mitjançant el contracte i/o durant la licitació, per obtenir, directament o indirectament, un avantatge o benefici.
- f) Els contractista ha de col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats.
- g) El contractista ha de complir les obligacions de facilitar informació que la legislació de transparència i els contractes del sector públic imposen als adjudicataris en relació amb l'Administració o administracions de referència, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertoquin de forma directa per previsió legal.
- h) Els licitadors, contractistes i subcontractistes, o llurs empreses filials o vinculades, es comprometen a complir rigorosament la legislació tributària, laboral i de seguretat social i, específicament, a no fer operacions financeres contràries a la normativa tributària en països que no tinguin normes sobre control de capitals i siguin considerats paradisos fiscals per la Unió Europea.
- i) Denunciar els actes dels quals tinguin coneixement i que puguin comportar una infracció de les obligacions contingudes en aquesta clàusula.

4.- Aquestes obligacions tenen la consideració de condicions essencials d'execució del contracte. L'incompliment de les obligacions contingudes a l'apartat anterior per part dels

licitadors o contractistes s'ha de preveure com a causa, d'acord amb la legislació de contractació pública, de resolució del contracte, sens perjudici d'aquelles altres possibles conseqüències previstes a la legislació vigent i de les penalitats establertes en aquest plec.

ANNEX 8

AUTORITZACIÓ RELATIVA A LA CONSTITUCIÓ/DIPÒSIT DE LA GARANTIA DEFINITIVA A TRAVÉS DE RETENCIÓ EN FACTURA

El senyor _____ amb DNI _____ i domicili a _____, que actua en nom i representació de _____, als efectes de la seva participació en el procediment núm. _____ per a la contractació de _____ manifesta, que l'empresa que representa:

En el cas de ser adjudicatària del contracte sol·licita que l'import corresponent a la garantia definitiva del contracte es faci efectiu a través de retenció en factura, la qual autoritzo a través d'aquesta declaració.

(Data, signatura digital i segell de l'empresa)