



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

## **PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES POR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS DEL CENTRO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS DE URGENCIA 112 CATALUÑA**

**Procedimiento abierto armonizado  
Nº. de expediente: 112-2026-9**

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*



**Generalitat  
de Catalunya**

## Índice

<b>CUADRO DE CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO</b>	<b>4</b>
<b>I. DISPOSICIONES GENERALES</b>	<b>38</b>
Primera. Objeto del contrato	38
Segunda. Necesidades a satisfacer e idoneidad del contrato	38
Tercera. Datos económicos del contrato y existencia de crédito	38
Cuarta. Plazo de duración del contrato	39
Quinta. Régimen jurídico del contrato	39
Sexta. Admisión de variantes	40
Séptima. Tramitación del expediente y procedimiento de adjudicación	40
Octava. Medios de comunicación electrónicos	40
Novena. Aptitud para contratar	42
Décima. Solvencia de las empresas licitadoras	44
<b>II. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LICITACIÓN, ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO</b>	<b>45</b>
Undécima. Presentación de documentación y proposiciones	45
Duodécima. Mesa de contratación	53
Decimotercera. Comité de expertos	54
Decimocuarta. Determinación de la mejor oferta	54
Decimoquinta. Clasificación de las ofertas y requerimiento de documentación previo a la adjudicación	58
Decimosexta. Garantía definitiva	61
Decimoséptima. Decisión de no adjudicar o suscribir el contrato y desistimiento	62
Decimoctava. Adjudicación del contrato	62
Decimonovena. Formalización y perfección del contrato	62
<b>III. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO</b>	<b>64</b>
Vigésima. Condiciones especiales de ejecución	64
Vigesimoprimera. Ejecución y supervisión de los servicios	64
Vigésima segunda. Programa de trabajo	64
Vigesimotercera. Cumplimiento de plazos y correcta ejecución del contrato	64

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

Vigésimo cuarta. Persona responsable del contrato .....	66
Vigésimoquinta. Resolución de incidencias .....	66
Vigésimosexta. Resolución de dudas técnicas interpretativas .....	66
<b>IV. DISPOSICIONES RELATIVAS A LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES .....</b>	<b>66</b>
Vigésimoséptima. Abonos en la empresa contratista .....	66
Vigésima octava. Responsabilidad de la empresa contratista .....	68
Vigésimonovena. Otras obligaciones de la empresa contratista .....	68
Trigésima. Prerrogativas de la Administración .....	71
Trigésimo primera. Modificación del contrato .....	71
Trigésimo segunda. Suspensión del contrato .....	72
Trigésimo tercera. Cláusula ética .....	73
<b>V. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA SUCESIÓN, CESIÓN, LA SUBCONTRATACIÓN Y LA REVISIÓN DE PRECIOS DEL CONTRATO .....</b>	<b>74</b>
Trigésimo cuarta. Sucesión y cesión del contrato .....	74
Trigésimo quinta. Subcontratación .....	76
Trigésimo sexta. Revisión de precios .....	79
<b>VI. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA EXTINCIÓN DEL CONTRATO .....</b>	<b>79</b>
Trigésimo séptima. Recepción y liquidación .....	79
Trigésimo octava. Plazo de garantía y devolución o cancelación de la garantía definitiva .....	79
Trigésimo novena. Resolución del contrato .....	79
<b>VII. RECURSOS, MEDIDAS PROVISIONALES Y SUPUESTOS ESPECIALES DE NULIDAD CONTRACTUAL .....</b>	<b>81</b>
Cuarentena. Régimen de recursos .....	81
Cuadragésimo primera. Arbitraje .....	82
Cuadragésimo segunda. Medidas cautelares .....	82
Cuadragésima tercera. Régimen de invalidez .....	82
Cuadragésimo cuarta. Jurisdicción competente .....	82
<b>ANEXOS .....</b>	<b>83</b>

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

## CUADRO DE CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

### A. Objeto

**Descripción:** El objeto del contrato es la prestación del servicio de explotación operativa de las salas 112 del Centro de Atención y Gestión de Llamadas de Urgencia 112 de Cataluña, así como las condiciones de la atención del teléfono único de emergencias 112 en el ámbito territorial de Cataluña durante todo el período establecido en el contrato.

**Lotes:** no procede

El objeto de este contrato es la gestión integral y coordinada del servicio de atención y gestión de llamadas de urgencia 112 de Catalunya. Aunque la prestación se desarrolla físicamente en dos salas operativas diferenciadas (Reus y Gran Via), el servicio se concibe y ejecuta como una única unidad funcional, con una operativa totalmente integrada e interdependiente.

Este enfoque unitario es esencial para garantizar la continuidad del servicio, su calidad y capacidad de respuesta inmediata ante situaciones de emergencia. La división del contrato en lotes supondría una fragmentación artificial de la gestión, que dificultaría la coordinación, incrementaría la complejidad operativa y podría comprometer la disponibilidad del servicio, con un impacto directo en la seguridad y la atención a la ciudadanía.

Por todo ello, y de acuerdo con el artículo 99.3.b de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se justifica la no división en lotes del presente contrato, a fin de garantizar su eficiencia, coherencia técnica y continuidad del servicio público esencial que representa el teléfono de emergencias 112.

**Código CPV:** 79511000-9 Servicios de operador telefónico

### B. Datos económicos

**B1.** Determinación del precio: ☐ A tanto alzado ☒ Precios unitarios

**B2.** Valor estimado del contrato y método aplicado para su cálculo:

Valor estimado del contrato (VEC)		euros
Presupuesto licitación	2026 (9 meses)	8.740.353,00 €
	2027 (12 meses)	11.566.608,20 €
	2028 (3 meses)	2.571.638,99 €
<b>Total presupuesto licitación</b>		<b>22.878.600,19 €</b>
Prórrogas		22.878.600,19 €
Modificaciones del contrato		4.575.720,04 €
<b>Total VEC:</b>		<b>50.332.920,42 €</b>

Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025



### B3. Presupuesto base de licitación:

Presupuesto base de licitación desglosado		
Concepto	Años	euros
Costes directos	2026	7.429.300,05 €
	2027	9.831.616,97 €
	2028	2.185.893,14 €
Total Costes Directos:		19.446.810,16 €
Costes indirectos	2026	437.017,65 €
	2027	578.330,41 €
	2028	128.581,95 €
Total Costes Indirectos:		1.143.930,01 €
Beneficio industrial	2026	874.035,30 €
	2027	1.156.660,82 €
	2028	257.163,90 €
Total Beneficio industrial:		2.287.860,02 €
Presupuesto Base Licitación (IVA excluido)	2026	8.740.353,00 €
	2027	11.566.608,20 €
	2028	2.571.638,99 €
Total presupuesto base licitación (IVA excluido)		22.878.600,19 €
IVA	2026	1.835.474,13 €
	2027	2.428.987,72 €
	2028	540.044,19 €
Total IVA		4.804.506,04 €
Importe base de licitación (IVA incluido)	2026	10.575.827,13 €
	2027	13.995.595,92 €
	2028	3.111.683,18 €
Total Importe base de licitación (IVA incluido)		27.683.106,23 €

El importe base de licitación se ha establecido teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

#### 1. Previsión de llamadas atendidas

Se ha efectuado una estimación de la actividad anual basada en los datos históricos de llamadas atendidas en ejercicios anteriores, considerando los siguientes aspectos:

- Llamadas procedentes:

Se prevé un incremento anual del 6% respecto a las previsiones del año anterior. Esta estimación se fundamenta en la tendencia observada durante los meses de enero a abril de 2025, en la que se ha registrado un aumento aproximado del 5%. Asimismo, se



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

contempla un crecimiento sostenido de la actividad derivado del proyecto de integración de las policías locales en el servicio 112.

- Llamadas no procedentes:  
No se prevé ningún incremento respecto al ejercicio anterior, manteniéndose la misma previsión de llamadas gestionadas que en el año 2024.
- Dimensionamiento del servicio:  
El cálculo se ha realizado en función de los niveles de calidad establecidos en el pliego vigente, en concreto: un 95% de nivel de atención y un 95% de nivel de servicio en 10 segundos.

Esta estimación tiene un carácter aproximado y no contempla situaciones excepcionales que puedan derivarse de activaciones extraordinarias por crisis no previstas u otras circunstancias no planificables .

De acuerdo con las consideraciones anteriores, se prevé el siguiente volumen de llamadas atendidas durante el período inicial del contrato (abril 2026 – marzo 2028):

Año	Periodo	Duración (meses)	Llamadas atendidas
2026	abril - diciembre	9 meses	3.004.736
2027	enero-diciembre	12 meses	3.981.987
2028	enero - marzo	3 meses	894.956

## 2. Refuerzo de la estructura de gestión

La previsión económica incorpora los requerimientos de refuerzo de la estructura de gestión establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, incluyendo:

- Al menos un coordinador titular por cada 8 gestores de sala.
- Dos supervisores titulares por turno y sala.
- Cuatro especialistas adscritos al equipo de formación y calidad.
- Dos posiciones de personal cualificado para soporte psicosocial (una por sala).
- Un equipo de gestores de guardia para activaciones en episodios de incremento no planificado de llamadas.

Por tanto, la previsión del número de llamadas atendidas se ha convertido en horas. Por otra parte, teniendo en cuenta los requisitos establecidos, se ha calculado un precio por hora y, con estos dos datos, se ha determinado el presupuesto total.

## C. Existencia de crédito

C1. Partida presupuestaria: D/227000700/2250

C2. Expediente de alcance plurianual: ☒ Si ☐ No

Acuerdo Consejo Rector CAT112: 26 de mayo de 2025

Acuerdo de Gobierno: 21 de octubre de 2025

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

Distribución de las anualidades:

Año	Meses	Importe	IVA (21%)	Total
2026 (abril - diciembre)	9	8.740.353,00 €	1.835.474,13 €	10.575.827,13 €
2027	12	11.566.608,20 €	2.428.987,72 €	13.995.595,92 €
2028 (enero-marzo)	3	2.571.638,99 €	540.044,19 €	3.111.683,18 €
Modificaciones	-	4.575.720,04 €	960.901,21 €	5.536.621,25 €
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>27.454.320,23 €</b>	<b>5.765.407,25 €</b>	<b>33.219.727,48 €</b>

#### D. Plazo de duración del contrato / de ejecución de la prestación

Plazo: 2 años, del 1 de abril de 2026 o desde la fecha de firma del contrato si ésta es posterior hasta 31 de marzo de 2028

Posibilidad y duración de las prórrogas: Dos prórrogas de 12 meses cada una, siendo el máximo prorrogable un plazo de 24 meses.

La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para la empresa contratista, siempre que el preaviso se comunique con una antelación mínima de dos meses con respecto a la fecha de finalización del contrato.

#### E. Variantes

☒ No ☐ Si

#### F. Tramitación del expediente y procedimiento de adjudicación

Forma de tramitación: ordinaria

Procedimiento de adjudicación: Abierto armonizado

Presentación de ofertas mediante herramienta de Sobre digital: ☒ Si ☐ No

#### G. Solvencia, clasificación empresarial y otros certificados

##### Criterios de selección relativos a la solvencia económica y financiera

- Patrimonio neto: El patrimonio neto de la empresa, correspondiente al cierre del último ejercicio económico para el que haya vencido la obligación de aprobación de las cuentas anuales, deberá ser al menos del 20% del valor estimado del contrato.

Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025



es decir, 10.066.584,10 €. Esta condición tiene por finalidad acreditar la solvencia del licitador y garantizar que su situación financiera es suficientemente sólida para llevar a cabo el objeto del contrato.

- Cifra anual de negocios: La cifra de negocios anual de la empresa, o en el ámbito de actividad vinculado al objeto del contrato, correspondiente al mejor ejercicio de los tres últimos años disponibles (según la fecha de constitución o inicio de la actividad empresarial), deberá ser igual o superior a 75.499.380,60€. Esta cantidad no podrá superar 1,5 veces el valor estimado del contrato (1,5 VEC). El volumen de actividad constituye un indicador de la capacidad de la empresa para asumir el desarrollo del contrato.

**Acreditación de la solvencia:** La solvencia económica y financiera deberá acreditarse mediante la presentación de las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, o en el registro oficial que corresponda de los últimos tres años concluidos o disponibles, a contar desde la fecha final de presentación de ofertas. En el caso de empresarios individuales no inscritos, podrán aportarse los libros de inventarios y cuentas anuales legalizadas, o bien una declaración responsable, en caso de que no exista obligación legal de legalización.

No se considera necesario establecer requisitos de solvencia superiores a los mínimos previstos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, tal y como se definen en los pliegos tipos de cláusulas administrativas del CAT112.

### **Criterios de selección relativos a la solvencia técnica**

En relación con la solvencia técnica o profesional, y más allá de los requisitos mínimos establecidos por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, se exigen los siguientes criterios adicionales con el objetivo de acreditar la experiencia en la gestión de servicios similares y garantizar la disposición de un sistema de gestión de calidad certificado:

**Experiencia en servicios similares:** La empresa licitadora deberá haber ejecutado, en el plazo máximo de los últimos tres años concluidos, a contar desde la fecha final de presentación de ofertas, al menos dos servicios o trabajos de naturaleza igual o similar a los que constituyen el objeto del contrato. Se considerarán servicios de similar naturaleza aquellos relacionados con el mantenimiento especializado de sistemas informáticos en entornos de emergencia, con características comparables en cuanto a duración e importe.

**Acreditación de la solvencia:** Habrá que aportar dos certificados de buena ejecución de contratos de servicios similares, como servicios de atención de llamadas en régimen continuado 24x7, con un volumen mínimo de 100 operadores (considerando todos los turnos).

Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante la presentación de certificados expedidos o visados por el órgano competente, en caso de que el destinatario sea una entidad del sector público. Si el destinatario es un sujeto privado, deberá presentar un certificado expedido por éste o, en caso de no disponer de él, una





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

declaración responsable del empresario, acompañada de la documentación acreditativa de la prestación.

Los certificados tendrán que incluir la descripción del servicio, el importe, la fecha y el destinatario (público o privado).

**G2. Clasificación empresarial:** De acuerdo con lo que dispone el artículo 77.1.b) de la LCSP, no será exigible la clasificación empresarial por el objeto del contrato.

No se establece clasificación empresarial, por no haber correspondencia entre el código CPV del objeto del contrato y los grupos y subgrupos de clasificación empresarial.

Categoría: -

Grupo: -

Subgrupo: -

**G3. Adscripción de medios materiales y/o personales a la ejecución del contrato**

☒ Sí ☐ No

**Adscripción de medios personales o materiales**

**Medios personales**

La empresa adjudicataria tendrá que garantizar la adscripción efectiva de los medios personales necesarios para la prestación del servicio de atención y gestión de llamadas de urgencia 112 de Cataluña, con cobertura 24 horas al día, 365 días al año, desde las dos salas operativas de Reus y L'Hospitalet de Llobregat.

Los perfiles profesionales adscritos al servicio tendrán que cumplir los requisitos de formación, experiencia y competencias establecidos en el punto 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas. Estos perfiles incluyen:

- Gestores/as de demanda
- Coordinadores/as
- Supervisores/as
- Responsables de centro
- Responsables de servicio
- Personal de calidad y formación
- Personal de apoyo psicosocial
- Personal administrativo

**Acreditación de la solvencia:**

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

Inicialmente, la adscripción de medios personales se acreditará mediante una declaración responsable en la que la empresa licitadora se compromete a destinar los recursos humanos indicados en la ejecución del contrato.

En la fase de adjudicación, la empresa que quede en primera posición según los criterios de adjudicación descritos deberá entregar, en respuesta al requerimiento previo a la adjudicación (según el artículo 150.2 de la LCSP), un listado resumido del personal asignado por perfil profesional, indicando su formación y experiencia, currículum vitae y documentación justificativa.

Además, será necesario aportar la documentación acreditativa del vínculo laboral de los trabajadores que se ha comprometido a destinar a la ejecución del contrato mediante la presentación de los RLC correspondientes.

En caso de que la empresa no disponga todavía del personal contratado, podrá presentar una declaración responsable en la que manifieste esta situación y se comprometa a acreditar la afiliación y el alta de todas las personas trabajadoras antes del inicio de la actividad.

Se permite que el vínculo laboral del personal sea diferente al de trabajo por cuenta ajena, incluyendo profesionales que trabajen por cuenta propia.

La empresa adjudicataria estará obligada a mantener adscrito al personal necesario para garantizar el correcto desarrollo del servicio, según lo establecido en los pliegos. No podrá proceder a la suspensión o extinción de los contratos de trabajo del personal asignado, salvo en caso de baja voluntaria o despido disciplinario debidamente justificado.

## **Medios materiales**

La empresa adjudicataria tendrá que garantizar la disponibilidad y adscripción efectiva de los recursos materiales necesarios para la correcta prestación del servicio, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Los medios materiales incluyen:

1. Uniformidad corporativa del personal, conforme a las especificaciones del CAT112, con sus correspondientes identificaciones laborales y corporativas. La empresa asumirá los costes de suministro, mantenimiento y renovación, garantizando la disponibilidad dentro de los plazos establecidos.
2. Tarjetas identificativas para todo el personal, con fotografía, nombre y apellidos, puesto de trabajo y nombre de la empresa, que tendrán que llevarse de forma visible durante toda la jornada laboral.
3. Auriculares monoaurales personalizados, compatibles con los equipos del CAT112, con características técnicas adecuadas para uso intensivo y continuado, y con stock suficiente para reposiciones y formación.

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

4. Equipamiento informático y material ergonómico (reposapiés, alfombrillas para el ratón, etc.) para el personal de apoyo y para cada posición de trabajo ocupada, en buen estado de uso y mantenimiento.
5. Material de oficina necesario para el desarrollo del servicio, que será suministrado íntegramente por la empresa adjudicataria.
6. Sistemas tecnológicos complementarios, en su caso, para el desarrollo de tareas de apoyo, que tendrán que ser aprobados y supervisados por el CAT112.

#### **Acreditación de los medios personales/materiales:**

La empresa adjudicataria tendrá que presentar una instrucción de imagen corporativa en formato electrónico, en un plazo máximo de dos meses desde la firma del contrato. Esta instrucción deberá ser validada por los responsables del CAT112 e incluirá la descripción de las prendas de la uniformidad, su diseño, materiales, identificaciones laborales y corporativas, así como las condiciones de uso y mantenimiento. El CAT112 podrá requerir modificaciones antes de su aprobación definitiva.

#### **G4. Certificados acreditativos del cumplimiento de las normas de garantía de la calidad y/o de gestión medioambiental**

Certificación de calidad: La empresa deberá disponer de la certificación ISO 9001 o equivalente.

**Acreditación de los certificados:** Se deberá presentar un certificado expedido por un organismo independiente que acredite que el licitador dispone de la certificación ISO 9001 o equivalente.

#### **H. Criterios de adjudicación**

De acuerdo con el anexo 11, los criterios de adjudicación serán automáticos de carácter económico y con juicio de valor, con el objetivo de determinar la mejor relación calidad – precio.

Ponderación/puntuación:

- Criterios sometidos a **juicio de valor** (sobre B): **hasta 49 puntos**
- Criterios **objetivos** (sobre C):
  - Económicos, aplicación de fórmula automática: **hasta 40 puntos**
  - Otros criterios automáticos; **hasta 11 puntos**

Así, la puntuación máxima será de **100 puntos**.

#### **Criterios sometidos a juicio de valor (hasta 49 puntos)**

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

Para garantizar una correcta valoración, es imprescindible que:

- Las ofertas sean completas, claras, detalladas y concisas.
- La evaluación sea lo más objetiva posible, considerando los factores que aseguren la selección de la mejor opción.

Las empresas licitadoras tendrán que presentar una propuesta técnica que incluya:

1. Gestión del servicio (hasta 4 puntos)
2. Gestión de la formación (hasta 8 puntos)
3. Gestión de la calidad (hasta 10 puntos)
4. Gestión del personal (hasta 6 puntos)
5. Plan de contingencia (hasta 3 puntos)
6. Gestión del dimensionamiento (hasta 17 puntos)
7. Mejoras (hasta 1 punto)

Se valorarán especialmente con mayor puntuación la gestión del dimensionamiento, la gestión de la calidad y la gestión de la formación, dado que son los procesos críticos que garantizan un servicio de atención 112 excelente y orientado a la mejora continua.

Cualquier incumplimiento de los requisitos establecidos en el Pliego comportará la descalificación de la oferta.

La valoración cualitativa de los criterios sometidos a juicio de valor se realizará de acuerdo con los siguientes niveles de calificación: Muy bueno, Bueno, Correcto, Insuficiente y No documentado/Inexistente.

1. Gestión del servicio (hasta 4 puntos)		
1.1. Estructura de la empresa, coordinación y gestión del servicio.		
Se valorará: detalle de funciones y responsabilidades, organigrama y grado de concreción en la coordinación e interlocución por la gestión del servicio.		
Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
Muy bueno	Organigrama completo y claro con funciones definidas, canales de interlocución establecidos, calendarios de seguimiento y flujos de comunicación documentados.	1
Bueno	Incluye organigrama y descripción de roles pero con menor detalle sobre procedimientos o herramientas de coordinación.	0,75
Regular	Descripción genérica o incompleta del sistema de gestión y coordinación.	0,5
Insuficiente	Información parcial o incoherente con el Pliego.	0,25
No documentado	No se aporta información.	0

Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025



## 1.2. Mecanismo de atención de idiomas.

Se valorará: detalle del proceso de atención de idiomas y cobertura lingüística.

Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
<b>Muy bueno</b>	Describe claramente el proceso, recursos y garantías de cobertura de idiomas, incluyendo porcentajes y disponibilidad por turnos.	3
<b>Bueno</b>	Identifica los idiomas y procedimientos, sin datos cuantitativos o temporales.	2
<b>Regular</b>	Se limita a describir la posibilidad de atender a varios idiomas, sin metodología ni recursos asociados.	1,2
<b>Insuficiente / No documentado</b>	No detalla procesos o cobertura.	0

## 2. Gestión de la formación (hasta 8 puntos)

### 2.1. Criterios por el diseño, herramientas, metodología y recursos para la ejecución del plan de formación.

Se valorará la sistemática de definición de objetivos, la detección de necesidades formativas y la eficiencia en la utilización de recursos.

Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
<b>Muy bueno</b>	Plan completo con diagnóstico de necesidades, objetivos medibles, calendario y metodologías claras (presencial/online, materiales, seguimiento).	3
<b>Bueno</b>	Describe las fases del plan con coherencia, sin detalles sobre herramientas o indicadores.	1,8
<b>Regular</b>	Presenta un esquema genérico sin concreción metodológica ni recursos.	0,6
<b>Insuficiente / No documentado</b>	No aporta plan de formación o es incoherente.	0

### 2.2. Herramientas y metodología de evaluación del plan de formación y su eficacia.

Se valorará la metodología y los criterios utilizados para valorar la eficacia de las acciones formativas, así como los resultados obtenidos.

Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
<b>Muy bueno</b>	Incluye sistemas de evaluación antes/después, indicadores de consecución e informes periódicos.	3
<b>Bueno</b>	Aporta metodología de evaluación genérica sin datos ni indicadores.	1,8

<b>Regular</b>	Se limita a afirmar que se evaluará la formación sin detalles.	0,6
<b>Insuficiente / No documentado</b>	Sin información o incoherente.	0
<b>2.3. Plan de formación inicial y continuada.</b>		
Se valorará recursos dedicados y detalle del plan de la formación inicial y continua.		
<b>Nivel</b>	<b>Parámetros específicos</b>	<b>Puntos máximos</b>
<b>Muy bueno</b>	Incluye calendario, contenidos, número de horas y personal dedicado a cada tipo de formación.	2
<b>Bueno</b>	Define objetivos y estructura general pero sin calendario o recursos concretos.	1,2
<b>Regular / Insuficiente</b>	Plan incompleto o poco realista.	0,4
<b>No documentado</b>	Sin información.	0

<b>3. Gestión de la calidad (hasta 10 puntos)</b>		
<b>3.1. Diseño, metodología y recursos del plan de calidad.</b>		
Se valorará: sistemática de definición de objetivos e indicadores, metodología de identificación de incidencias, metodología por la definición de las acciones correctoras.		
<b>Nivel</b>	<b>Parámetros específicos</b>	<b>Puntos máximos</b>
<b>Muy bueno</b>	Plan completo con objetivos, indicadores, procedimientos de auditoría y acciones correctoras definidas.	4
<b>Bueno</b>	Describe la metodología y objetivos generales sin detalle de indicadores o seguimiento.	2,4
<b>Regular / Insuficiente</b>	Descripción genérica sin métodos concretos.	0,8
<b>No documentado</b>	Sin plano o incoherente.	0
<b>3.2. Herramientas y metodología de evaluación del plan de calidad.</b>		
Se valorará la metodología y los criterios utilizados para valorar la eficacia de las acciones formativas, así como los resultados obtenidos.		
<b>Nivel</b>	<b>Parámetros específicos</b>	<b>Puntos máximos</b>
<b>Muy bueno</b>	Establece criterios, frecuencia y responsables de la evaluación y sistema de indicadores.	5
<b>Bueno</b>	Describe su intención de evaluar, con poca concreción.	3
<b>Regular / Insuficiente</b>	Sin metodología clara.	1

<b>No documentado</b>	Sin información.	0
<b>3.3. Indicadores de calidad.</b>		
Se valorará la introducción de indicadores de calidad en relación con el servicio que se licita.		
Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
<b>Muy bueno</b>	Define indicadores concretos, medibles y vinculados al servicio (tiempo respuesta, errores, satisfacción).	1
<b>Bueno</b>	Incluye indicadores genéricos o parciales.	0,6
<b>Regular / Insuficiente</b>	Indicadores poco relevantes o sin método de seguimiento.	0,2
<b>No documentado</b>	Ningún indicador.	0

<b>4. Gestión del personal (hasta 6 puntos)</b>		
<b>4.1. Metodología del proceso selectivo y criterios de competencias.</b>		
Se valorará: estructura y criterios del plan de selección y detalle de la metodología de selección.		
Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
<b>Muy bueno</b>	Define procesos, fases, pruebas y criterios de evaluación claros y documentados.	2
<b>Bueno</b>	Describe el proceso y criterios generales.	0,8
<b>Regular / Insuficiente</b>	Descripción superficial o sin criterios de competencia.	0,4
<b>No documentado</b>	Sin información.	0
<b>4.2. Condiciones laborales y herramientas de gestión (calendarios, uniformidad, igualdad de género).</b>		
Se valorará: detalle y metodología de definición y gestión de calendarios laborales, medidas para fomentar la estabilidad laboral y cumplimiento de medidas para fomentar la igualdad.		
Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
<b>Muy bueno</b>	Presenta medidas concretas por estabilidad, igualdad y conciliación, con procedimientos y seguimiento.	4
<b>Bueno</b>	Se describen medidas generales sin mecanismos de control.	1,6
<b>Regular / Insuficiente</b>	Compromisos genéricos o poco realistas.	0,8
<b>No documentado</b>	Sin información.	0

5. Gestión de contingencias (hasta 3 puntos)		
5.1. Herramientas y metodología de gestión frente a contingencias del servicio		
Se valorará: detalle de las acciones y recursos para cubrir posibles contingencias en el servicio.		
Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
Muy bueno	Describe escenarios, protocolos de activación, recursos alternativos y tiempo de respuesta.	3
Bueno	Previene medidas generales sin detalle de procedimientos o tiempo.	1,8
Regular / Insuficiente	Se limita a citar la capacidad de reacción.	0,6
No documentado	Sin información.	0

6. Gestión del dimensionamiento (hasta 17 puntos)		
6.1. Herramientas y metodología para la planificación y ejecución del dimensionado.		
Se valorará: recursos dedicados a la gestión del dimensionado, detalle del proceso y metodología de previsión de llamadas y necesidades de dimensionado.		
Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
Muy bueno	Define metodología de previsión de llamadas, simulaciones, herramientas tecnológicas ( workforce management System o equivalente), calendarios y horas operativas.	7
Bueno	Describe el proceso general con algunos datos de soporte.	4,2
Regular / Insuficiente	Descripción incompleta o poco cimentada.	1,4
No documentado	Sin metodología.	0
6.2. Gestión del refuerzo frente a episodios programados y no programados.		
Se valorará: detalle de los mecanismos y recursos asignados para garantizar el refuerzo del dimensionamiento, el proceso de activación y la cobertura, tanto de episodios programados como no programados. Tanto por la cobertura de gestores como mandos.		
Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
Muy bueno	Incluye protocolos de activación, recursos disponibles, coberturas y canales de comunicación.	7
Bueno	Describe mecanismos de refuerzo generales sin datos cuantitativos.	4,2
Regular / Insuficiente	Medidas poco definidas o reactivas.	1,4



<b>No documentado</b>	Sin información.	0
<b>6.3. Cobertura del servicio, estructura de mandos e idiomas.</b>		
Se valorará: detalle de la planificación y mecanismos para garantizar la cobertura del servicio, mandos e idiomas.		
Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
<b>Muy bueno</b>	Define la planificación de turnos, mandos y cobertura idiomática con datos concretos.	3
<b>Bueno</b>	Presenta la planificación básica sin justificación de recursos.	1,8
<b>Regular / Insuficiente</b>	Cobertura parcial o sin cimiento.	0,6
<b>No documentado</b>	Sin información.	0

<b>7. Mejoras (hasta 1 punto)</b>		
<b>7.1. Medidas para mejorar la gestión del servicio, el dimensionado y la calidad</b>		
Se valorarán las medidas adicionales propuestas por la empresa licitadora orientadas a mejorar la gestión operativa, el dimensionamiento del servicio y la calidad global de la prestación, <u>más allá de los requisitos mínimos establecidos en el PPT.</u>		
Se entenderán como mejoras valorables aquellas actuaciones que contribuyan de forma objetiva y verificable a alguno de los siguientes ámbitos:		
- Optimización de procesos y recursos, incluida la digitalización o automatización de procedimientos.		
- Mejora del dimensionamiento y adaptabilidad del servicio frente a situaciones de pico o contingencias.		
- Incremento de la calidad del servicio, mediante nuevos indicadores, métodos de seguimiento o mecanismos de evaluación adicionales.		
- Sostenibilidad ambiental o social, con medidas que reduzcan impactos o promuevan buenas prácticas laborales o ambientales.		
Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
<b>Muy bueno</b>	Mejoras concretas, innovadoras y viables, orientadas a aumentar la calidad, eficiencia o sostenibilidad del servicio.	1
<b>Bueno</b>	Mejoras coherentes, pero de carácter genérico o poco cuantificable.	0,6
<b>Regular / Insuficiente</b>	Mejoras poco relevantes o sin impacto demostrable.	0,2
<b>No documentado</b>	No se incluyen mejoras.	0



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

## **Criterios objetivos (hasta 51 puntos)**

### **1. Otros criterios automáticos (hasta 11 puntos):**

Se valorará previsión de horas operativas de servicio durante la vigencia del contrato.

Los licitadores tendrán que detallar las horas previstas de servicio por mes, así como el total anual.

El importe base de licitación se ha determinado a partir de la transformación del número de llamadas previstas en horas de servicio y multiplicando estas horas por el precio/hora estimado, considerando todos los requisitos y recursos necesarios para la prestación del servicio.

Por tanto, la valoración del número de horas operativas previstas se hará tomando como referencia los cálculos elaborados por el CAT112 y el número total de horas anuales estimadas. La puntuación se otorgará de acuerdo con los siguientes intervalos de desviación respecto a las horas estimadas:

- Desviaciones entre el 0% y el 5%: 11 puntos
- Desviaciones entre el 5% y el 10%: 5,5 puntos
- Desviación superior al 10%: 0 puntos

### **2. Criterios automáticos de cariz económico (hasta 40 puntos):**

Se valorará el **precio/hora del servicio** ofertado, el cual, multiplicado por la propuesta de número de horas previstas del servicio, no podrá superar el precio máximo de licitación.

- La mejor oferta obtendrá la **puntuación máxima (40 puntos)**. El resto de ofertas recibirán una puntuación proporcional.

Se valorará la oferta económica presentada, de acuerdo con la fórmula siguiente en aplicación de la Directriz 1/2020, de 24 de Julio, de la Dirección General de Contratación, y considerando un valor de ponderación igual a 1:

$$P_v = \left[ 1 - \left( \frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left( \frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

Pv = Puntuación de la oferta a valorar

P = Puntos criterio económico

Om = Mejor oferta

Ov = Oferta a valorar

IL = Importe de licitación

VP = Valor de ponderación

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

En casos de empate en las puntuaciones obtenidas por las ofertas de las empresas licitadoras, los criterios de desempate serán los siguientes:

- La aplicación por orden de los criterios sociales mencionados en el artículo 147.2 de la LCSP

## **I. Criterios para la determinación de la existencia de bajas presuntamente anormales**

En el marco de una licitación con pluralidad de criterios de adjudicación (criterios objetivos y subjetivos), se establecerán las siguientes reglas para identificar las ofertas con bajas presuntamente anormales:

### **Definición**

Se entiende por baja presuntamente anormal aquella que:

- En el caso de un único licitador: Se considerará oferta presuntamente anormal la que represente una baja superior al 20% respecto al presupuesto base de licitación, IVA excluido
- En el caso de más de un licitador: Obtiene una puntuación global igual o superior a la media de todas las ofertas, al tiempo que presenta una puntuación en el criterio económico que excede en más de 10 puntos porcentuales la media de las puntuaciones económicas de las ofertas admitidas.

### **Trámite de audiencia**

En caso de que una oferta sea considerada presuntamente anormal:

- El órgano de contratación solicitará a la empresa licitadora una justificación pormenorizada de los valores de su oferta, en el plazo establecido.
- La empresa tendrá que aportar explicaciones técnicas y económicas que acrediten la viabilidad de la propuesta (recursos previstos, eficiencia del sistema de trabajo, condiciones excepcionales de prestación, etc.).

### **Resolución**

Si la justificación es considerada suficiente y razonable, la oferta se mantendrá en el proceso de valoración. De lo contrario, la oferta será excluida del procedimiento de adjudicación.

Este mecanismo de detección y comprobación de las bajas presuntamente anormales tiene como finalidad asegurar la **viabilidad económica de las ofertas** , proteger la correcta ejecución del contrato y garantizar la **igualdad de trato entre licitadores** .

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*



**J. Otra documentación a presentar por las empresas licitadoras o por las empresas propuestas como adjudicatarias**

<p><b>Sobre A</b></p> <p><b>"Documentación General"</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Anexo 1a</b> : (*)Documento Europeo Único de Contratación (DEUC) <a href="http://Documento%20europeo%20único%20de%20contratación%20(DEUC).%20Contratación%20pública%20(gencat.cat)"><u>Documento europeo único de contratación (DEUC). Contratación pública (gencat.cat)</u></a></li> <li><input type="checkbox"/> <b>Anexo 1.b</b> : Declaración Responsable</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Anexo 2</b> : Formulario datos de la empresa</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Anexo 3</b>: relativo a la declaración responsable y compromiso de comunicación PRL</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Anexo 4</b>: Cláusula de protección de datos y deber de confidencialidad</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Anexo 5</b>: Información básica sobre protección datos</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Anexo 6</b>: Documento de compromiso en materia de perspectiva de género e igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas LGTBI</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Anexo 7</b>: Reglas especiales</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Anexo 10</b>: Condiciones subrogación</li> </ul>
<p><b>Sobre B</b></p> <p><b>"Documentación a valorar" – Juicio Valor</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Anexo 8</b>: Propuesta técnica (hasta 49 puntos)</li> </ul>
<p><b>Sobre C</b></p> <p><b>"Documentación a valorar" - automática</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Anexo 9</b> Criterios automáticos (hasta 51 puntos)</li> </ul>

*(\*)Para el caso de que varias empresas licitadoras concurran agrupadas en una unión temporal, cada una de ellas deberá presentar esta declaración responsable (DEUC), en cumplimiento al artículo 140.1.e) de la LCSP, así como en el caso de que de aquellas licitadoras que acrediten su solvencia mediante la integración de solvencia de otras empresas.*

**K. Garantía provisional**

☒ No ☐ Si

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

Importe: -

Forma de constitució: -

#### **L. Garantía definitiva**

☒ Sí ☐ No

Importe: 5% del precio final sin IVA ofrecido por la empresa adjudicataria.

Forma de constitució: Las garantías definitivas exigidas pueden prestarse en efectivo o en valores, mediante aval o mediante contrato de seguro de caución, en la forma y condiciones que lo establece el artículo 108 de la LCSP.

#### **M. Condiciones especiales de ejecución y obligaciones esenciales**

##### **M.1. Condiciones especiales de ejecución**

Las condiciones especiales de ejecución tendrán carácter social, ambiental y ético, siendo de obligado cumplimiento durante toda la vigencia del contrato. Estas condiciones no sustituyen a las obligaciones legales generales, sino que las complementan.

##### **Sociales**

- a) Garantizar el cumplimiento de las normas laborales y de seguridad social vigentes, incluyendo el respeto al salario mínimo y los convenios colectivos sectoriales.
- b) Asegurar el empleo de personas con discapacidad en un porcentaje mínimo de la plantilla adscrita al contrato.
- c) Fomentar la contratación de personas en situación de paro de larga duración, jóvenes menores de 30 años, mayores de 45 años o colectivos en riesgo de exclusión social.
- d) Establecer planes de formación y mejora profesional para el personal afectado por el contrato.
- e) Garantizar la igualdad efectiva de género y la prevención del acoso en el puesto de trabajo.
- f) Aplicación de medidas para la conciliación de la vida laboral y familiar, como adecuación de horarios, teletrabajo o apoyo económico para gastos de cuidado de menores o personas dependientes.
- g) Fomento de la formación en el puesto de trabajo para mejorar la empleabilidad, la adaptabilidad y la calificación del personal adscrito al contrato.
- h) Subrogación de personal: En caso de que, de acuerdo con la normativa laboral vigente y aplicable (convenio colectivo sectorial o, en su caso, el Estatuto de los Trabajadores), resulte procedente la subrogación del personal que actualmente presta el servicio, la empresa adjudicataria deberá asumir esta obligación y

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*



subrogarse como empleador en los términos de trabajo existentes, en los términos de trabajo existentes.

Con esta finalidad, los licitadores tendrán que solicitar al CAT112 la información necesaria sobre las condiciones laborales y los contratos de trabajo afectados, para poder elaborar adecuadamente su oferta.

- i) Con el fin de garantizar la calidad del servicio prestado, la empresa adjudicataria no podrá subcontratar al personal operativo y de gestión del servicio. Con la salvedad, en su caso, de la gestión del servicio de traducción, indicado expresamente en el Pliego de prescripciones técnicas.
- j) El adjudicatario, en el momento de iniciar el contrato, deberá presentar información sobre la cadena de subcontratación, si es aplicable, detallando qué tipo de actividad y en qué grado se subcontratan. Sin perjuicio de que pueda revisarse durante toda la vida del contrato.

Las condiciones a), h), i) y j) tienen el carácter de obligación esencial y, por tanto, su incumplimiento es causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las penalidades que previamente puedan imponerse para exigir su cumplimiento.

### **Medioambientales**

- k) Reducir el uso de plásticos desechables y favorecer materiales reciclados o reciclables en los bienes o servicios prestados.
- l) Garantizar una correcta gestión de residuos
- m) La empresa adjudicataria deberá presentar, en un máximo de 10 días naturales desde su adjudicación, un protocolo de buenas prácticas ambientales que incluya medidas para fomentar la cultura ecológica y reducir el consumo de recursos, especialmente papel. Este compromiso incluye:
  - Uso exclusivo de documentos digitalizados en las comunicaciones y gestiones derivadas del contrato, salvo en los casos en que la normativa exija soporte papel
  - Acciones de sensibilización ambiental dirigidas al personal adscrito al servicio.
  - Formación mínima en sostenibilidad para el personal adscrito al servicio, consistente como mínimo en:
    - Un módulo formativo de al menos 1 hora de duración anual, dedicado a buenas prácticas ambientales aplicadas al desarrollo del servicio (gestión eficiente de recursos, ahorro energético, uso responsable de materiales y gestión de residuos).

El órgano de contratación podrá requerir evidencias de su aplicación durante la ejecución del contrato.

La condición m) tiene el carácter de obligación esencial y, por tanto, su incumplimiento es causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las penalidades que previamente puedan imponerse para exigir su cumplimiento.

### **Éticas**

- n) Cumplir los códigos de conducta ética y transparencia en la contratación pública.
- o) Evitar cualquier práctica de corrupción, cohecho, fraude o conflicto de interés.
- p) Respetar los derechos humanos y normas fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- q) Garantizar el uso responsable de datos personales e información confidencial, de acuerdo a la normativa de protección de datos.
- r) Comunicaciones con el órgano de contratación exclusivamente por medios electrónicos, evitando el uso de papel y promoviendo la sostenibilidad ambiental.

Las condiciones p), q) tienen el carácter de obligación esencial y, por tanto, su incumplimiento es causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las penalidades que previamente puedan imponerse por exigir su cumplimiento.

### Otras condiciones

- s) Cumplimiento de los procedimientos, instrucciones y protocolos del CAT112: Todos los profesionales adscritos a la prestación del servicio tendrán que seguir de forma estricta los procedimientos operativos, instrucciones técnicas y protocolos establecidos por el CAT112. Esto incluye el cumplimiento de los manuales operativos vigentes, la utilización de documentación publicada en la Intranet corporativa y la adhesión a los protocolos de actuación en situaciones de emergencia.
- t) Cobertura del dimensionado planificado: La empresa adjudicataria deberá garantizar la cobertura del dimensionamiento previsto en los pliegos, incluyendo los refuerzos en situaciones extraordinarias, con los recursos personales y materiales necesarios. También deberá designar, al menos, un coordinador técnico integrado en su plantilla, con las funciones descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- u) Cumplimiento del Plan de Formación: Incluye el temario, horas mínimas y calidad de la formación inicial y continuada del personal adscrito al servicio, según lo establecido en los pliegos.
- v) Mantenimiento de las condiciones laborales y salariales: La empresa adjudicataria deberá respetar en todo momento las condiciones laborales y salariales establecidas en el contrato, incluyendo la subrogación del personal en su caso.
- w) Mantenimiento de los niveles de calidad exigidos: El servicio deberá cumplir con los indicadores de calidad establecidos, incluyendo el nivel de atención, tiempo de respuesta y resultados del plan de escuchas.
- x) Protección de datos personales: La empresa adjudicataria, como encargada del tratamiento, únicamente utilizará los datos personales para su finalidad exclusivamente definida, dando cumplimiento estricto a la normativa nacional y europea en materia de protección de datos. Esta obligación tendrá la consideración de esencial de acuerdo con lo que dispone la letra f del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP.
- y) Adscripción de medios personales: La empresa adjudicataria deberá mantener adscrita a la ejecución del contrato la plantilla mínima de trabajadores y trabajadoras descrita en el apartado G del cuadro de características. El personal deberá cumplir los requisitos de titulación y experiencia establecidos, y la empresa deberá velar por su estabilidad y evitar extralimitaciones funcionales en el ejercicio de sus tareas.

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*



Asimismo, deberá acreditar que el personal adscrito cumple con lo previsto en el artículo 13.5 de la Ley orgánica 1/1996, de protección jurídica del menor.

- z) Confidencialidad de la información: La empresa adjudicataria se compromete a no divulgar a terceros la información confidencial que se le facilite o a la que haya podido tener acceso en el desarrollo del servicio contratado, de acuerdo con lo que establece el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- aa) Información sobre la cadena de subcontratación: En caso de que se aplique subcontratación, la empresa adjudicataria deberá presentar, en el momento de iniciar el contrato, información detallada sobre la cadena de subcontratación, especificando el tipo de actividad subcontratada y el grado de subcontratación. Esta información deberá actualizarse en caso de modificaciones durante la vigencia del contrato.

Las condiciones s), t), u), v), w), x), y), z) y aa ) tienen el carácter de obligación esencial y, por tanto, su incumplimiento es causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las penalidades que previamente puedan imponerse por exigir su cumplimiento.

En todo caso, son condiciones especiales de ejecución del contrato las que se señalan como tales en el pliego de cláusulas administrativas particulares de esta licitación.

## **M.2. Obligaciones esenciales**

- Garantizar el cumplimiento de las normas laborales y de seguridad social vigentes, incluyendo el respeto al salario mínimo y los convenios colectivos sectoriales.

- Subrogación de personal: En caso de que, de acuerdo con la normativa laboral vigente y aplicable (convenio colectivo sectorial o, en su caso, el Estatuto de los Trabajadores), resulte procedente la subrogación del personal que actualmente presta el servicio, la empresa adjudicataria deberá asumir esta obligación y subrogarse como empleador en los términos de trabajo existentes, en los contratos de trabajo existentes.

Con esta finalidad, los licitadores tendrán que solicitar al CAT112 la información necesaria sobre las condiciones laborales y los contratos de trabajo afectados, para poder elaborar adecuadamente su oferta.

- Con el fin de garantizar la calidad del servicio prestado, la empresa adjudicataria no podrá subcontratar al personal operativo y de gestión del servicio. Con la salvedad, en su caso, de la gestión del servicio de traducción, indicado expresamente en el Pliego de prescripciones técnicas.

- El adjudicatario, en el momento de iniciar el contrato, deberá presentar información sobre la cadena de subcontratación, si es aplicable, detallando qué tipo de actividad y en qué grado se subcontratan. Sin perjuicio de que pueda revisarse durante toda la vida del contrato.





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

- La empresa adjudicataria deberá presentar, en un máximo de 10 días naturales desde su adjudicación, un protocolo de buenas prácticas ambientales que incluya medidas para fomentar la cultura ecológica y reducir el consumo de recursos, especialmente papel. Este compromiso incluye:

- Uso exclusivo de documentos digitalizados en las comunicaciones y gestiones derivadas del contrato, salvo en los casos en que la normativa exija soporte papel
- Acciones de sensibilización ambiental dirigidas al personal adscrito al servicio.
- Formación mínima en sostenibilidad para el personal adscrito al servicio, consistente como mínimo en:
  - Un módulo formativo de al menos 1 hora de duración anual, dedicado a buenas prácticas ambientales aplicadas al desarrollo del servicio (gestión eficiente de recursos, ahorro energético, uso responsable de materiales y gestión de residuos).

El órgano de contratación podrá requerir evidencias de su aplicación durante la ejecución del contrato.

- Respetar los derechos humanos y normas fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Garantizar el uso responsable de datos personales e información confidencial, de acuerdo a la normativa de protección de datos.
- Cumplimiento de los procedimientos, instrucciones y protocolos del CAT112: Todos los profesionales adscritos a la prestación del servicio tendrán que seguir de forma estricta los procedimientos operativos, instrucciones técnicas y protocolos establecidos por el CAT112. Esto incluye el cumplimiento de los manuales operativos vigentes, la utilización de documentación publicada en la Intranet corporativa y la adhesión a los protocolos de actuación en situaciones de emergencia.
- Cobertura del dimensionamiento planificado: La empresa adjudicataria deberá garantizar la cobertura del dimensionamiento previsto en los pliegos, incluyendo los refuerzos en situaciones extraordinarias, con los recursos personales y materiales necesarios. También deberá designar, al menos, un coordinador técnico integrado en su plantilla, con las funciones descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Cumplimiento del Plan de Formación: Incluye el temario, horas mínimas y calidad de la formación inicial y continuada del personal adscrito al servicio, según lo establecido en los pliegos.

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

- Mantenimiento de las condiciones laborales y salariales: La empresa adjudicataria deberá respetar en todo momento las condiciones laborales y salariales establecidas en el contrato, incluyendo la subrogación del personal en su caso.
- Mantenimiento de los niveles de calidad exigidos: El servicio deberá cumplir con los indicadores de calidad establecidos, incluyendo el nivel de atención, tiempo de respuesta y resultados del plan de escuchas.
- Protección de datos personales: La empresa adjudicataria, como encargada del tratamiento, únicamente utilizará los datos personales para la finalidad exclusivamente definida, dando estricto cumplimiento a la normativa nacional y europea en materia de protección de datos. Esta obligación tendrá la consideración de esencial de acuerdo con lo que dispone la letra f del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP.
- Adscripción de medios personales: La empresa adjudicataria deberá mantener adscrita a la ejecución del contrato la plantilla mínima de trabajadores y trabajadoras descrita en el apartado G del cuadro de características. El personal deberá cumplir los requisitos de titulación y experiencia establecidos, y la empresa deberá velar por su estabilidad y evitar extralimitaciones funcionales en el ejercicio de sus tareas.
- Adscripción de medios materiales: La empresa adjudicataria deberá mantener adscrita a la ejecución del contrato los medios materiales descritos en el apartado G del cuadro de características.
- Confidencialidad de la información: La empresa adjudicataria se compromete a no divulgar a terceros la información confidencial que se le facilite o a la que haya podido tener acceso en el desarrollo del servicio contratado, de acuerdo con lo que establece el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Información sobre la cadena de subcontratación: En caso de que se aplique subcontratación, la empresa adjudicataria deberá presentar, en el momento de iniciar el contrato, información detallada sobre la cadena de subcontratación, especificando el tipo de actividad subcontratada y el grado de subcontratación. Esta información deberá actualizarse en caso de modificaciones durante la vigencia del contrato.

## **N. Modificación del contrato prevista**

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 204 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público (LCSP) , se contempla la posibilidad de modificación del contrato ,

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

condicionada a la concurrencia de supuestos objetivos y justificables , que puedan afectar de forma significativa a la previsión del volumen de llamadas gestionadas en el marco del servicio de atención de emergencias.

Esta eventual modificación, que no podrá superar el 20% del precio inicial del contrato , IVA excluido, no se anticipa como automática ni prevista ex lege , sino que queda sujeta a la valoración técnica y jurídica del órgano de contratación, en caso de que se den las siguientes circunstancias:

- Incremento sostenido de la previsión del volumen de llamadas , superior al 15% anual, conforme a los datos históricos y proyecciones operativas recogidas en el punto 9.1.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas .
- Integración de nuevos servicios de emergencia en la plataforma 112 (como los servicios 080 y 092), que comporten un aumento directo de la carga operativa.
- Situaciones excepcionales o episodios relevantes , como emergencias climáticas, catástrofes o eventos de gran impacto, que generen un incremento puntual e intensivo de la demanda.
- Ampliación funcional o territorial del servicio , que requiera refuerzo operativo no previsto inicialmente.

En caso de que se verifique alguno de estos supuestos, el órgano de contratación podrá tramitar la modificación conforme al procedimiento legalmente establecido, garantizando en todo momento el respeto a los límites económicos, transparencia, proporcionalidad y seguridad jurídica .

#### O. Cesión del contrato

☒ No ☐ Si

#### P. Subcontratación

Si procede, sólo en aquellos servicios complementarios al objeto principal del contrato (vestuario, material, prevención de riesgos, servicio de traducción etc.)

No se podrá subcontratar en ningún caso el servicio principal objeto del contrato por considerarse una tarea crítica y esencial. Por tanto, para asegurar su correcto desarrollo, el servicio debe ser ejecutado directamente por el contratista principal.

#### Q. Revisión de precios

☒ No ☐ Si

#### R. Plazo de garantía

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

☒ Sí ☐ No

El adjudicatario será responsable durante los 60 días siguientes a la finalización de la prestación del servicio de las actuaciones que haya realizado dentro del plazo de ejecución del contrato.

**S. Importe máximo de los gastos de publicidad que deben abonar la empresa o las empresas adjudicatarias**

No procede

**T. Programa de trabajo**

☒ No ☐ Sí

**Uno. Unidad encargada del seguimiento y ejecución del contrato**

Subdirección del CAT112

**V. Penalidades**

De acuerdo con los artículos 192,193 y 194 de la LCSP y de acuerdo con en el apartado 10 del Informe Justificativo, se aplicarán las siguientes penalizaciones en caso de incumplimiento del contrato:

Con el fin de alcanzar el nivel de calidad descrito en el presente Pliego de prescripciones técnicas, se aplicarán las siguientes penalizaciones en caso de desviaciones de los parámetros de calidad del servicio.

**a) Incumplimiento del objetivo del nivel de servicio:**

El margen temporal de aplicación de las penalizaciones se realizará por cada turno de trabajo de 8 horas (de 00:00h a 07:59h, de 08:00h a 15:59h y de 16:00h a 23:59h).

a.1) Desviación entre un 0 y un 3%	0,1% del importe de la facturación del mes correspondiente
a.2) Desviación entre un 3% y un 5%	0,2% del importe de la facturación del mes correspondiente
a.3) Desviación superior a un 5%	0,5% del importe de la facturación del mes correspondiente

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

**b) Incumplimiento del objetivo del nivel de atención:**

El margen temporal de aplicación de las penalizaciones se realizará por cada turno de trabajo de 8 horas (de 00:00h a 07:59h, de 08:00h a 15:59h y de 16:00h a 23:59h).

b.1) Desviación entre un 0 y un 2%	0,1% del importe de la facturación del mes correspondiente
b.2) Desviación entre un 2% y un 5%	0,2% del importe de la facturación del mes correspondiente
b.3) Desviación superior a un 5%	0,5% del importe de la facturación del mes correspondiente

**c) Penalizaciones por incumplimiento de la cobertura de horas de idioma aceptada :**

Por cada recurso de idioma en número inferior al previsto en el dimensionamiento planificado, no cubierto en un tiempo inferior a dos horas, supondrá la aplicación de una penalización de 200€ por cada hora descubierta, a partir de la tercera hora. Esta penalización se aplicará para cada gestor/a de idioma no cubierto en el turno de trabajo y centro.

**d) Penalización por la demora en la prestación del servicio de traducción de llamadas en idiomas adicionales al catalán, castellano, inglés, francés y alemán:**

La empresa adjudicataria desde el primer día de ejecución del contrato, debe garantizar la cobertura en los idiomas requeridos adicionales al catalán, castellano, inglés, francés y alemán. La no disponibilidad de este servicio, supondrá una penalización en los siguientes términos:

- Se aplicará una penalización de 1.000€ por día de no disponibilidad del servicio a partir del primer día de ejecución del contrato.
- En caso de interrupción del servicio, se aplicará también una penalización de 1.000€ diarios hasta que el servicio esté restablecido.

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

- El incumplimiento en el tiempo de respuesta establecido en 30 segundos implicará una penalización de 100€ por servicio gestionado por encima de los tiempos de respuesta establecidos.
- Por la no disponibilidad de los idiomas requeridos, se aplicará una penalización de 100€ por servicio no prestado.

Estas penalizaciones pueden aplicarse de forma acumulativa.

#### **e) Penalizaciones por no cumplimiento ratios mando**

La empresa adjudicataria debe garantizar la ratio mínima de cobertura de personal de mando establecida por turno y sala:

- Dos supervisores/as por turno y sala. Al menos uno/a por turno y sala debe ser titular.
- Un coordinador/a titular por cada 8 gestores/as, en todo momento, incluyendo los descansos.

La no cobertura según las ratios establecidos puede suponer una penalización de 2.000€ por turno y día de no cumplimiento por cada una de las posiciones no cubiertas.

#### **f) Penalizaciones para no hacer frente a la variación del dimensionamiento en situaciones extraordinarias:**

La no activación de recursos a petición del CAT112 frente a episodios relevantes, y la no disposición de éstos en un plazo máximo de 2 horas desde la petición realizada por parte del personal responsable del CAT112, puede suponer una penalización hasta el 2% de la facturación mensual en función de la trascendencia de la situación producida. Adicionalmente se aplicarán las penalizaciones previstas en el apartado ayb, correspondientes al incumplimiento de los niveles de atención y servicio.

#### **g) Penalizaciones por no disponibilidad de los gestores requeridos de guardia.**

El incumplimiento de la planificación de cobertura de guardias con un mínimo de 15 gestores puede implicar la penalización de hasta 100€/gestor y día de no cumplimiento.

#### **h) Penalizaciones por no logro de la distribución de horas en un 50% en cada sala por turno y día.**

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*



El incumplimiento de la distribución de las horas de gestión en un 50% por sala (por turno y día) puede suponer una penalización en la facturación mensual, en cada uno de los turnos que no se cumpla esta condición. Se establece la penalización en base a los siguientes requisitos:

f.1) Desviación superior al 47%-53%	0,2% del importe de la facturación del mes correspondiente
f.2) Desviación superior al 45%-55%	0,5% del importe de la facturación del mes correspondiente
f.3) Desviación superior al 40%-60%	1% del importe de la facturación del mes correspondiente

#### **i) Penalizaciones por no cumplimiento del Plan de Formación.**

El incumplimiento de la formación prevista según el Plan de Formación puede suponer una penalización mensual de 2.000€ a aplicar trimestralmente.

Por otra parte, la no presentación del Plan de Formación en el período establecido después de la firma del contrato, supondrá la aplicación de una penalización de 600 euros diarios, a partir del primer día del primer mes y hasta que su implantación.

#### **j) Penalizaciones por demora en la presentación del Plan de Calidad**

Se penalizará en 600€ por día de demora en la presentación del Plan de Calidad, a partir del segundo mes de la ejecución del contrato.

#### **k) Penalizaciones por no cumplimiento de la calidad de la comunicación y operativa de la llamada.**

##### **k.1) Penalización plan de escuchas:**

Se penalizará la gestión de la calidad, si los resultados de la evaluación del plan de escuchas mensual son los siguientes:

- Resultado global. En caso de que se produzca una nota inferior a 8,5 supondrá una penalización de 3.000€.

- Resultado por turno y centro. En caso de que se produzca una nota inferior a 8,0 en algún turno de centro, supondrá una penalización de 1.000€.



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

- En caso de que un 5% de las llamadas analizadas en el plan tengan notas inferiores a 6 supondrán una penalización de 1.000 €.

Se excluirán de la evaluación del plan de escuchas a las nuevas incorporaciones hasta superar el período de prueba de 2 meses.

#### **k.2) Penalización por llamada:**

-Reiteración de notificaciones de incidencia: 3 o más notificaciones de incidencia a un/a mismo/a gestora en un período inferior a 6 meses. En contratos de 20h/semanales o inferiores, se computará un período de 12 meses.

En caso de que para un/a gestor/a se produzcan más de 3 notificaciones de incidencia en un tiempo de 6 meses se realizará una penalización de 1.000€ por la no mejora de aquel gestor o gestora.

De estos criterios quedan excluidos los gestores y gestoras en período de prueba.

#### **k.3) Análisis de la actividad:**

Las notificaciones de incidencia extraídas del análisis de la actividad del servicio, ya sea en el INFOAD, plan de escuchas, comunicaciones de cuerpos operativos, peticiones de información de ciudadanos en los distintos canales de comunicación con CAT112., etc. serán susceptibles de las siguientes penalizaciones:

- A partir de 150 y hasta 175 notificaciones de incidencia: 1.500€
- A partir de 176 y hasta 200 notificaciones de incidencia: 2.000€
- A partir de 201 notificaciones de incidencia: 3.000€

El cómputo de las notificaciones será de los 12 meses desde el inicio del contrato.

#### **k.4) Gestión de los Incidentes relevantes**

El CAT112 analiza todos los incidentes que por su importancia o impacto están considerados como incidentes relevantes (IRE). Todos los incidentes IRE constan en el informe diario de incidencias del servicio.

Las notificaciones de incidencia extraídas del análisis de los incidentes relevantes serán susceptibles de las siguientes penalizaciones:

- A partir de 20 y hasta 30 notificaciones de incidencia: 1.500€
- A partir de 31 y hasta 40 notificaciones de incidencia: 2.000€
- A partir de 41 notificaciones de incidencia: 3.000€

El cómputo de las notificaciones será de los 12 meses desde el inicio del contrato.

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*







Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

**l) Notificaciones de Incidencias devengadas por el CAT112 por incumplimientos de procedimiento o errores de localización y/o gestión.**

El incumplimiento de los procedimientos de actuación o deficiencias en la atención a la ciudadanía, siempre que supongan un riesgo o peligro para la ciudadanía, o aquellas actuaciones que atenten contra la imagen del 112 podrán ser penalizadas con 1.000€ por cada infracción.

**m) Penalizaciones por gestores reiterativos sobre TMO límite.**

Se define el TMO límite como una desviación del 20% por encima del TMO promedio de centro y turno. Se aplicará una penalización de 1.000€ mensual por cada gestor que siga por encima de este valor límite a partir del tercer mes consecutivo y siguientes. Esta penalización sólo aplica al TMO de las llamadas identificadas como procedentes.

**n) Penalizaciones por incumplimiento en la uniformidad**

Por cada profesional no uniformado, uniformado de forma incorrecta o con uniforme en mal estado de uso, la sanción económica se determinará a criterio del CAT112 y podrá suponer un importe entre 200 y 600 euros por cada falta. Esta penalización será de aplicación en caso de incumplimiento a partir de los plazos establecidos en el punto 5.3.1 del presente pliego.

**o) Penalización por demora en la cobertura de puestos de trabajo.**

Después de producirse una vacante del personal adscrito al servicio, o en previsión de una baja de larga duración la empresa dispondrá de los siguientes plazos para cubrir la vacante:

- Responsable del servicio: inmediata.
- Responsable de centro: 10 días.
- Personal de apoyo (administración, calidad y formación): 15 días

En caso de no respetar estos plazos, el CAT112 podría aplicar una penalización de 600 euros por día, a partir de lo establecido por cada categoría profesional.

**p) Penalización por incumplimiento de los plazos establecidos por las validaciones de licencias de taxi.**

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

La empresa adjudicataria se compromete a realizar el registro y validación de las licencias de taxi en el aplicativo de gestión del CAT112 en un plazo máximo de 48 horas desde su recepción. El incumplimiento de ese plazo puede suponer una penalización de 200 euros por día de demora y licencia.

**q) Penalización control documental.**

El CAT112 puede realizar de forma periódica auditorías de gestión de la calidad. En caso de que, en el marco de estas auditorías, se detectase que la empresa adjudicataria no hace uso de la documentación vigente (de consulta en la Intranet corporativa) o de la documentación de contingencia, el CAT112 podrá establecer penalizaciones de hasta 600€ en función de la posible afectación sobre la calidad del servicio.

**r) Penalización por retraso en el abono de los salarios.**

El no pago de la nómina en la fecha correspondiente puede suponer una penalización de hasta el 10% del importe de facturación del mes correspondiente.

**s) Penalización por no cumplimiento de los protocolos de prevención y actuación frente al acoso.**

El no cumplimiento de la formación específica en materia de prevención de acoso puede suponer una penalización de 6.000 €

El no cumplimiento de aplicación de los protocolos ante un caso de acoso, puede suponer una penalización de 6.000 €

**t) Penalizaciones adicionales cumplimiento PPT.**

**• No implementación de las herramientas de workforce management (WFM)**

En caso de que la empresa adjudicataria haya incluido en su oferta la implementación de herramientas de workforce management para la planificación y gestión del dimensionamiento, y éstas no se hayan implementado en un plazo máximo de 6 meses desde el inicio del contrato, se aplicará una penalización de 1.000 € mensuales hasta su implantación efectiva y validación por parte.

**• No disponibilidad del servicio de atención en lengua de signos catalana (LSC)**

En caso de que el CAT112 solicite la activación del servicio de atención en lengua de signos catalana (LSC) y la empresa adjudicataria no lo ponga en funcionamiento en el plazo de 2 meses establecido, se aplicará una penalización

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

de 1.000 € por semana de retraso. En caso de interrupción del servicio una vez activado, se aplicará una penalización de 1.000€ por día hasta el restablecimiento completo del servicio.

• **Incumplimiento del protocolo ambiental**

En caso de que la empresa adjudicataria no presente el protocolo de buenas prácticas ambientales en el plazo máximo de 15 días naturales desde la adjudicación del contrato, se aplicará una penalización de 300€ por día de retraso. En caso de detectarse incumplimiento reiterado de las medidas ambientales comprometidas, se podrá aplicar una penalización de hasta 1.000 € mensuales, en función de la gravedad y reiteración de las incidencias.

• **No presentación del protocolo de acoso laboral, sexual y por razón de género**

En caso de que la empresa adjudicataria no presente el protocolo de acoso en el plazo máximo de 15 días naturales desde la adjudicación del contrato, se aplicará una penalización de 1.000€ por semana de retraso, hasta su presentación y validación por parte del CAT112.

Por el que hace al incumplimiento de la cláusula ética :

- En caso de incumplimiento de los apartados a), b), c), f) y g) del apartado 33.2.A del PCAP se establece una penalidad mínima de 0,60 euros por cada 1000 euros del precio del contrato, IVA excluido, que podrá incrementarse de forma justificada y proporcional en función de la gravedad de los hechos. La gravedad de los hechos vendrá determinada por el perjuicio causado al interés público, la reiteración de los hechos o la obtención de un beneficio derivado del incumplimiento. En todo caso, la cuantía de cada una de las penalidades no podrá exceder del 10% del precio del contrato, IVA excluido, ni su total podrá superar en ningún caso el 50% del precio del contrato.
- En el caso de incumplimiento de lo que prevé la letra d) del apartado 33.2.A del PCAP el órgano de contratación dará conocimiento de los hechos a las autoridades competentes en materia de competencia.
- En el caso de incumplimiento de lo que prevé la letra e) del apartado 33.2.A del PCAP el órgano de contratación lo pondrá en conocimiento de la Comisión de Ética en la Contratación Pública de la Generalidad de Cataluña para que emita el pertinente informe, sin perjuicio de otras penalidades que se puedan establecer.
- En caso de que la gravedad de los hechos lo requiera, el órgano de contratación les pondrá en conocimiento de la Oficina Antifraude de Cataluña o de los órganos de control y fiscalización que sean competentes por razón de la materia.

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

El incumplimiento de las condiciones establecidas respecto a la adscripción de los medios materiales y personales, descritos y detallados en el punto G3 del QC del presente pliego:

- Imposición en la empresa contratista de una penalidad del 5% del importe del contrato
- En caso de reincidencia, es decir, si se produce un segundo incumplimiento después de haber sido previamente requerido o notificado por un incumplimiento anterior, ello comportará la resolución del contrato.

Es necesario tener en cuenta que también se puede exigir al contratista la obligación de enmendar las deficiencias en la ejecución, sin perjuicio de la aplicación de las penalidades oportunas.

### **Procedimiento para la imposición de penalidades**

Antes de imponer cualquier penalidad por incumplimiento de las obligaciones contractuales, el órgano de contratación deberá instruir el correspondiente expediente, en el que se garantizará, en todo caso, el derecho de audiencia del contratista.

A tal efecto, con carácter previo a la imposición de la penalidad, deberá darse trámite de audiencia al contratista por un plazo de diez días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación, para que pueda formular las alegaciones y aportar la documentación que considere oportuna.

Transcurrido este plazo y **analizadas las alegaciones, el órgano competente podrá dictar la resolución que corresponda**, imponiendo, en su caso, la penalidad que corresponda de acuerdo con lo previsto en este pliego.

### **W. Tramitación y pago de facturas**

- Centro gestor destinatario: Centro de Atención y Gestión de Llamadas de Urgencia 112 Cataluña
- Código expediente: 112-2026-XX

Las facturas se tendrán que presentar mensualmente en formato electrónico. Se detallan los abonos a la empresa contratista en la cláusula vigésima y séptima del presente pliego.

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

## X. Mesa de contratación

Cargo	Titular	Suplente
Presidente/a	Dirección de Gestión Económica y Administración	Adjunto dirección
Secretario/a	Técnica área de Gestión Económica y Administración	Técnica área de Gestión Económica y Administración
Vocal en representación de la Asesoría Jurídica	Abogado/a de la Generalidad, Asesoría Jurídica - Departamento de Interior	Abogado/a de la Generalidad, Asesoría Jurídica - Departamento de Interior
Vocal en representación del Órgano de Control Interno	Responsable de planificación económica y compras	-
Vocal técnico	Directora del área de operaciones	Coordinador de operaciones

Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

## Y . DISPOSICIONES GENERALES

### Primera. Objeto del contrato

**1.1** El objeto del contrato es la prestación de los servicios descritos en el **apartado A del cuadro de características**.

**1.2** Los lotes en los que se divide el objeto del contrato se identifican en el **apartado A del cuadro de características**.

**1.3** La expresión de la codificación correspondiente a la nomenclatura del Vocabulario Común de Contratos (CPV) es la que consta en el **apartado A del cuadro de características**.

### Segunda. Necesidades a satisfacer e idoneidad del contrato

Las necesidades a satisfacer y las condiciones del contrato se detallan en la memoria justificativa y en el pliego de prescripciones técnicas.

### Tercera. Datos económicos del contrato y existencia de crédito

**3.1** El sistema para la determinación del precio del contrato será el indicado en el **apartado B.1 del cuadro de características**.

**3.2** El valor estimado del contrato y el método aplicado para su cálculo son los que se señalan en **el apartado B.2 del cuadro de características**.

**3.3** El presupuesto base de licitación es el que se señala en **el apartado B.3 del cuadro de características**. Éste es el límite máximo de gasto (IVA incluido) que, en virtud de este contrato, puede comprometer el órgano de contratación, y constituye el precio máximo que pueden ofrecer las empresas que concurran a la licitación de este contrato.

**3.4** El precio del contrato es el de adjudicación y debe incluir, como partida independiente, el Impuesto sobre el Valor Añadido. En el precio se considerarán incluidos los tributos, tasas, cánones de cualquier tipo que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen como consecuencia de las obligaciones establecidas en este pliego que deben cumplirse durante la ejecución del contrato.

**3.5** Se cumplieron todos los trámites reglamentarios para asegurar la existencia de crédito para el pago del contrato. La partida presupuestaria a la que se imputa este crédito es la que se cita en **el apartado C.1 del cuadro de características**.

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

#### **Cuarta. Plazo de duración del contrato**

El plazo de duración del contrato es el que se establece en el **apartado D del cuadro de características**. El plazo total y los plazos parciales son los que se fijan en el programa de trabajo que se apruebe, en su caso. Todos estos plazos comienzan a contar desde el día que se estipule en el contrato.

El contrato se podrá prorrogar si así se ha previsto en el **apartado D del cuadro de características**. En este caso, la prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para la empresa contratista, siempre que la preavise con, al menos, dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato. La prórroga no se producirá, en ningún caso, por tácito acuerdo de las partes.

#### **Quinta. Régimen jurídico del contrato**

**5.1** El contrato tiene carácter administrativo y se rige por este pliego de cláusulas administrativas y por el pliego de prescripciones técnicas, cuyas cláusulas se consideran parte integrante del contrato. Además, se rige por la siguiente normativa:

- a) Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- b) Real decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de contratos del sector público (en adelante, RD 817/2009).
- c) Reglamento general de la Ley de contratos de las administraciones públicas aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, en todo lo no modificado ni derogado por las disposiciones mencionadas anteriormente (en adelante, RGLCAP).
- d) Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- e) Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que se refiere al tratamiento de datos personales ya la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- f) Orden PDA/21/2019, de 14 de febrero, por la que se determina el sistema de notificaciones electrónicas de la Administración de la Generalidad de Cataluña y de su sector público.
- g) Real decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.  
Adicionalmente, también se rige por las normas aplicables a los contratos del sector público en el ámbito de Cataluña y por su normativa sectorial que resulte de aplicación.

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

Supletoriamente al contrato le resultan de aplicación las normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado.

**5.2** El desconocimiento de las cláusulas del contrato en cualquiera de sus términos, de los demás documentos contractuales que forman parte del mismo y también de las instrucciones u otras normas que resulten de aplicación en la ejecución de lo pactado, no exime a la empresa adjudicataria de la obligación de cumplirlas.

#### **Sexta. Admisión de variantes**

Se admitirán variantes cuando así conste en el **apartado E del cuadro de características**, con los requisitos mínimos, en las modalidades y con las características previstas en el mismo.

#### **Séptima. Tramitación del expediente y procedimiento de adjudicación**

La forma de tramitación del expediente y el procedimiento de adjudicación del contrato son los establecidos en el **apartado F del cuadro de características**.

#### **Octava. Medios de comunicación electrónicos**

**8.1** De acuerdo con la Disposición adicional decimoquinta de la LCSP, la tramitación de esta licitación comporta la práctica de las notificaciones y comunicaciones que se deriven por medios exclusivamente electrónicos.

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

**8.2** Las comunicaciones y las notificaciones que se hagan durante el procedimiento de contratación y durante la vigencia del contrato se efectuarán por medios electrónicos a través del sistema de notificación e-NOTUM, de acuerdo con la LCSP, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y la Orden PDA/21/20 notificaciones electrónicas de la Administración de la Generalidad de Cataluña y de su sector público. A estos efectos, se enviarán los avisos de la puesta a disposición de las notificaciones y comunicaciones a las direcciones de correo electrónico ya los teléfonos móviles que las empresas hayan facilitado al efecto en el DEUC, de acuerdo con lo que se indica en la cláusula undécima de este pliego. Una vez recibidos el/los correo/s electrónico/sy, en caso de que se hayan facilitado también teléfonos móviles, los SMS, indicando que la notificación correspondiente se ha puesto a disposición en el e -NOTUM, deberá acceder a la/s personas designada/s, mediante el enlace que se enviará al efecto. En el espacio virtual donde está depositada la notificación, se permite acceder a dicha notificación con certificado digital o contraseña.

Los plazos a contar desde la notificación se computarán desde la fecha de envío del aviso de notificación si el acto objeto de notificación se ha publicado el mismo día en el

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*







Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

perfil de contratante del órgano de contratación. En caso contrario, los plazos se computarán desde la recepción de la notificación por parte de la empresa a la que se dirige. Sin embargo, los plazos de las notificaciones practicadas con motivo del procedimiento de recurso especial por el Tribunal Catalán de Contratos computan en todo caso desde la fecha de envío del aviso de notificación.

**8.3** Por otra parte, para recibir toda la información relativa a esta licitación, las empresas que lo deseen y, en todo caso, las empresas licitadoras deben suscribirse como interesadas en esta licitación, a través del servicio de suscripción a las novedades del espacio virtual de licitación que a tal efecto se pone a disposición, una vez se accede al anuncio de licitación publicado en el anuncio de licitación publicado Plataforma de servicios de contratación pública de la Generalidad:

[Perfil del contratante del CAT112](#)

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

**8.4** Las empresas que, de acuerdo con la cláusula 11.2 de este pliego, activen la oferta con la herramienta de Sobre digital quedarán inscritas en la licitación automáticamente.

Además, las empresas licitadoras también pueden darse de alta en el Espacio de empresas licitadoras, previa la autenticación requerida, el cual está constituido por un conjunto de servicios con el objetivo de proveer a las empresas de herramientas que faciliten el acceso y la gestión de expedientes de contratación de su interés. Así, en este espacio, las empresas pueden gestionar las licitaciones de su interés y las ofertas presentadas mediante las herramientas de licitación electrónica corporativas, acceder a la herramienta para la generación del DEUC, modificar las suscripciones al servicio de novedades diarias y dar de baja la suscripción a las novedades de un expediente que se ha realizado de forma automática al activar la oferta. Además, este espacio también permite la colaboración y comunicación entre empresas licitadoras, y contiene un buzón de propuestas innovadoras para que las empresas envíen las que tengan sobre proyectos desarrollados que puedan ser interesantes y que den respuesta a necesidades de la Administración, así como que mejoren y modernicen los productos y servicios públicos actuales.

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

Hay que tener en cuenta que los datos personales de las empresas licitadoras, obtenidos por la Administración al suscribirse en la licitación, serán tratados por la unidad responsable de la actividad de tratamiento con la finalidad o finalidades identificadas en el **anexo 5**, relativo a la Información básica sobre protección de datos de carácter personal de los licitadores.

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

## 8.6 Certificados digitales:

De acuerdo con la disposición adicional primera del DL 3/2016, será suficiente el uso de la firma electrónica avanzada basada en un certificado calificado de firma electrónica en los términos previstos en el Reglamento (UE) 910/2014/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE. Por tanto, éste es el nivel de seguridad mínimo necesario del certificado de firma electrónica admitida para la firma del DEUC y de la oferta.

En cuanto a los certificados extranjeros comunitarios, se aceptarán los certificados calificados en cualquier país de la Unión Europea de acuerdo con el artículo 25.3 del Reglamento (UE) 910/2014/UE sobre identificación electrónica y servicios de confianza, mencionado, el cual dispone que “una firma electrónica calificada basada en un certificado cualificado a emitida a uno Estados miembros”.

## Novena. Aptitud para contratar

**9.1** Están facultadas para participar en esta licitación y suscribir, si procede, el contrato correspondiente a las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan las siguientes condiciones:

- Tener personalidad jurídica y plena capacidad de obrar, de acuerdo con lo que prevé el artículo 65 de la LCSP;
- No estar incurso en alguna de las circunstancias de prohibición de contratar recogidas en el artículo 71 de la LCSP o en otra normativa sectorial, lo que pueden acreditarse por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 85 de la LCSP;
- Acreditar la solvencia requerida, en los términos establecidos en la cláusula décima de este pliego;
- Tener la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para realizar la prestación que constituya el objeto del contrato; y
- Además, cuando, para así determinarlo la normativa aplicable, se le requieran a la empresa determinados requisitos relativos a su organización, destino de sus beneficios, sistema de financiación u otros para poder participar en el procedimiento de adjudicación, éstos deben acreditarse por las empresas licitadoras.

Asimismo, las prestaciones objeto de este contrato deben estar comprendidas dentro de las finalidades, objeto o ámbito de actividad de las empresas licitadoras, según resulte de sus estatutos o de sus reglas fundacionales.

Las circunstancias relativas a la capacidad, solvencia y ausencia de prohibiciones de contratar deben concurrir en la fecha final de presentación de ofertas y subsistir en el momento de perfección del contrato.

**9.2** La capacidad de obrar de las empresas españolas de personas jurídicas se acredita mediante la escritura de constitución o modificación inscrita en el Registro Mercantil, cuando sea exigible conforme a la legislación mercantil. Cuando no lo sea,

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*



se acreditará mediante escritura o documento de constitución, estatutos o acta fundacional, en el que consten las normas que regulan su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente registro oficial. También es necesario aportar el NIF de la empresa.

La capacidad de obrar de las empresas españolas de personas físicas se acredita con la presentación del NIF.

La capacidad de obrar de las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre Espacio Económico Europeo debe acreditarse mediante la inscripción en los registros profesionales o mercantiles adecuados de su Estado miembro de establecimiento o la presentación de una declaración jurada o una de las certificaciones que se indican en el Anexo2/4.

La capacidad de obrar de las empresas extranjeras de Estados no miembros de la Unión Europea ni signatarios del Acuerdo sobre Espacio Económico Europeo se acredita con la aportación de un informe emitido por la misión diplomática permanente o por la oficina consular de España del lugar del domicilio de la empresa, en el que conste, previa acreditación por la empresa, o, en su defecto, que actúan habitualmente en el tráfico local dentro del ámbito de las actividades que abarca el objeto del contrato. También aportarán informe de la misión diplomática permanente de España o de la Secretaría General de Comercio Exterior, que acredite que el Estado del que son nacionales ha firmado el Acuerdo sobre contratación pública de la Organización Mundial del Comercio (OMC), siempre que se trate de contratos sujetos a regulación armonizada –de valor estimado igual o superior al 2210. referencia el artículo 68 de la LCSP.

**9.3** También pueden participar en esta licitación las uniones de empresas que se constituyan temporalmente al efecto (UTE), sin que sea necesaria formalizarlas en escritura pública hasta que no se les haya adjudicado el contrato. Estas empresas quedan obligadas solidariamente ante la Administración y deben nombrar a una persona representante o apoderada única con poderes suficientes para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones que se deriven del contrato hasta su extinción, sin perjuicio de que las empresas otorguen poderes mancomunados para cobros y pagos de una cuantía significativa.

**9.4** La duración de la UTE debe coincidir, al menos, con la del contrato hasta su extinción.

**9.5** Las empresas que hayan participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o de los documentos preparatorios del contrato o hayan asesorado al órgano de contratación durante la preparación del procedimiento de contratación, pueden participar en la licitación siempre que se garantice que su participación no falsea la competencia.

**9.6** Las empresas que quieran constituir uniones temporales de empresas para participar en licitaciones públicas se pueden encontrar mediante la utilización de la funcionalidad "Punto de encuentro" de la Plataforma de servicios de contratación pública de la Generalidad, que se encuentra dentro del apartado "Espacio de empresas licitadoras", al que se hace referencia en la cláusula anterior.

## **Décima. Solvencia de las empresas licitadoras**

**10.1** Las empresas deben acreditar que cumplen los requisitos mínimos de solvencia que se detallan en **el apartado G.1 del cuadro de características**, bien a través de los medios de acreditación que se relacionan en este mismo apartado **G.1 del cuadro de características**, o bien alternativamente mediante la clasificación equivalente a esta solvencia - otorgada por la comisiones clasificadoras de la Junta equivalentes de las comunidades autónomas—, que se señala en **el apartado G.2 del mismo cuadro de características**.

A las empresas que, por razón válida, no estén en condiciones de presentar las referencias solicitadas en el **apartado G.1 del cuadro de características** para acreditar su solvencia económica y financiera, se les autorizará a acreditarla mediante cualquier otro documento que el órgano de contratación considere apropiado.

**10.2** Las empresas licitadoras deben comprometerse a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales suficientes que se indican en el **apartado G.3 del cuadro de características**.

**10.3** Las empresas licitadoras pueden recurrir para la ejecución del contrato a las capacidades de otras entidades, con independencia de la naturaleza jurídica de los vínculos que tengan con ellas, con el fin de acreditar su solvencia económica y financiera y técnica y profesional, siempre que estas entidades no estén incurso en prohibición de contratar y que las empresas licitadoras demuestren que durante la misma presentación a efectos del compromiso por escrito de las citadas entidades.

No obstante, respecto a los criterios relativos a los títulos de estudios y profesionales ya la experiencia profesional, las empresas sólo podrán recurrir a las capacidades de otras entidades si éstas prestan los servicios para los que son necesarias dichas capacidades.

En las mismas condiciones, las UTE pueden recurrir a las capacidades de los participantes en la unión o en otras entidades.

**10.4** Los certificados comunitarios de empresarios autorizados para contratar a los que se refiere el artículo 97 de la LCSP constituyen una presunción de aptitud en relación con los requisitos de selección cualitativa que figuren en los mismos.

**10.5** En las UTE, todas las empresas que forman parte deben acreditar su solvencia, en los términos indicados en el **apartado G.1 del cuadro de características**. A fin de determinar la solvencia de la unión temporal, se acumula la acreditada por cada una de sus integrantes.



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

## II. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LICITACIÓN, ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

### Undécima. Presentación de documentación y proposiciones

**11.1** Las empresas deben presentar oferta en un único lote.

**11.2** El plazo para presentar ofertas en esta licitación finaliza el día 10 de diciembre de 2025 a las 23:59:00 horas, por lo que las ofertas recibidas con posterioridad se considerarán extemporáneas.

Las empresas licitadoras deben presentar la documentación que conforme sus ofertas en tres sobres, mediante la herramienta de Sobre digital, cuando así se haga constar en el **apartado F del cuadro de características**, accesible en la siguiente dirección web:

<http://contractaciopublica.cat/XXX>

Una vez accedan a través de este enlace a la herramienta web de Sobre digital, las empresas licitadoras tendrán que rellenar un formulario para darse de alta en la herramienta y, a continuación, recibirán un mensaje, al/los correo/s electrónico/s indicado/s en este formulario de alta, de activación de la oferta.

Las direcciones electrónicas que las empresas licitadoras indiquen en el formulario de inscripción de la herramienta de Sobre digital, que serán las utilizadas para enviar correos electrónicos relacionados con el uso de la herramienta de Sobre digital, deben ser las mismas que las que designen en su DEUC para recibir los avisos de notificaciones y comunicaciones mediante el e- NOTUM.

Las empresas licitadoras deben conservar el correo electrónico de activación de la oferta, dado que el enlace que se contiene en el mensaje de activación es el acceso exclusivo del que dispondrán para presentar sus ofertas a través de la herramienta de Sobre digital.

**11.3** Accediendo al espacio web de presentación de ofertas a través de este enlace enviado, las empresas licitadoras tendrán que preparar toda la documentación requerida y adjuntarla en formato electrónico en los sobres correspondientes. Las empresas licitadoras pueden preparar y enviar esta documentación de forma escalonada, antes de realizar la presentación de la oferta.

Para poder iniciar el envío de la documentación, la herramienta requerirá a las empresas licitadoras que introduzcan una palabra clave para cada sobre con documentación cifrada que forme parte de la licitación (por el sobre A no se requiere palabra clave, dado que la documentación no está cifrada). Con esta palabra clave se cifrará, en el momento del envío de las ofertas, la documentación. Por tanto, este proceso de cifrado lo lleva a cabo la herramienta de Sobre digital, por lo que las empresas licitadoras NO deben cifrar previamente los archivos mediante otra herramienta. Asimismo, el descifrado de los documentos de las ofertas se realiza mediante la misma palabra clave, la cual deben custodiar las empresas licitadoras. Hay que tener en cuenta la importancia de custodiar

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

correctamente esta o estas claves (pueden ser la misma por todos los sobres o diferentes por cada uno de ellos), ya que sólo las empresas licitadoras la/las tienen (la herramienta de Sobre digital no guarda ni recuerda las contraseñas introducidas) y son imprescindibles para el descifrado de las ofertas y, por tanto, para el acceso a su contenido.

Se pedirá a las empresas licitadoras, mediante el correo electrónico señalado en el formulario de inscripción a la oferta de la herramienta de Sobre digital, que accedan a la herramienta web de Sobre digital para introducir sus palabras clave en el momento que corresponda. Las empresas licitadoras pueden acceder al espacio web de preparación y presentación de la oferta y, mediante el botón "ir a enviar palabras clave", acceder al espacio desde el que enviar las palabras clave, una vez finalizado el plazo de presentación de ofertas, sin necesidad de ningún requerimiento ni recordatorio previo por parte del órgano de contratación o de la herramienta de licitación electrónica.

Cuando las empresas licitadoras introduzcan las palabras clave se iniciará el proceso de descifrado de la documentación, que se encontrará guardada en un espacio virtual securizado que garantiza la inaccesibilidad a la documentación antes, en su caso, de la constitución de la Mesa y del acto de apertura de los sobres, en la fecha y hora establecidas.

Las empresas licitadoras deben introducir en todo caso la palabra clave antes de la finalización del acto de apertura del primero sobre cifrado.

En caso de que alguna empresa licitadora no introduzca la palabra clave, no se podrá acceder al contenido del sobre cifrado. Así, dado que la presentación de ofertas a través de la herramienta de Sobre digital se basa en el cifrado de la documentación y requiere necesariamente la introducción por parte de las empresas licitadoras de la/s palabra/s clave, que sólo ellas custodian durante todo el proceso, para poder acceder al contenido cifrado de los sobres, no se podrá efectuar la valoración de la documentación de su oferta que no se pueda descifrar.

Una vez cumplimentada toda la documentación de la oferta y adjuntados los documentos que la conforman, se hará la presentación propiamente dicha de la oferta, que no se considera presentada hasta que no ha sido registrada, con el apunte de entrada correspondiente, a través de la herramienta. A partir del momento en que la oferta se haya presentado, ya no podrá modificarse la documentación enviada.

Hay que tener en cuenta que la herramienta de Sobre digital no permite suprimir o modificar las ofertas una vez presentadas; sí es posible en cualquier momento anterior al envío de la oferta. En caso de que una empresa licitadora presente dos o más ofertas a un mismo lote/contrato dentro del plazo de presentación de ofertas, pretendiendo que la última sustituya a una o unas ofertas anteriores, debe informarlo así fehacientemente al órgano de contratación y éste o, en su caso, la mesa de contratación, valorará lo que proceda respecto de estas ofertas.

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Puede encontrar material de apoyo sobre cómo preparar una oferta mediante la herramienta de sobre digital en el apartado de “Material de ayuda para personas usuarias” dentro de “soporte” de la Plataforma de Servicios de Contratación Pública: (<https://contractaciopublica.cat/ca/manuals/usuari>)

**11.4** De acuerdo con lo dispuesto en el apartado 1. *h* de la Disposición adicional decimosexta de la LCSP, el envío de las ofertas mediante la herramienta de Sobre digital se podrá realizar en dos fases, transmitiendo primero la huella electrónica de la documentación de la oferta, dentro del plazo de presentación de ofertas, con la recepción de la cual se considerará efectúa documentación de la oferta propiamente dicha, en un plazo máximo de 24 horas. De no efectuarse esta segunda remisión en el plazo de 24 horas, se considerará que la oferta ha sido retirada.

Si se hace uso de esta posibilidad, debe tenerse en cuenta que la documentación enviada en esta segunda fase debe coincidir totalmente con aquella respecto de la que se ha enviado la huella digital previamente, por lo que no se puede producir ninguna modificación de los ficheros electrónicos que configuran la documentación de la oferta. En este sentido, cabe señalar la importancia de no manipular estos archivos (ni, por ejemplo, realizar copias, aunque sean de contenido idéntico) para no variar su huella electrónica, que es la que se comprobará para asegurar la coincidencia de documentos en las ofertas enviadas en dos fases.

**11.5** Las ofertas presentadas deben estar libres de virus informáticos y de cualquier tipo de programa o código nocivo, ya que en ningún caso se pueden abrir los documentos afectados por un virus con las herramientas corporativas de la Generalidad de Cataluña. Así, es obligación de las empresas contratistas pasar los documentos por un antivirus y, en caso de llegar documentos de sus ofertas con virus, será responsabilidad de ellas que la Administración no pueda acceder al contenido de éstos.

En caso de que algún documento presentado por las empresas licitadoras esté dañado, en blanco o sea ilegible o esté afectado por algún virus informático, la Mesa de contratación valorará, en función de cual sea la documentación afectada, las consecuencias jurídicas respecto de la participación de esta empresa en el procedimiento, que deban derivarse de la imposibilidad de acceder al contenido de la misma. En caso de tratarse de documentos imprescindibles para conocer o valorar la oferta, la mesa podrá acordar la exclusión de la empresa.

Las empresas licitadoras podrán presentar una copia de seguridad de los documentos electrónicos presentados en soporte físico electrónico, que será solicitada a las empresas licitadoras en caso de necesidad, a fin de poder acceder al contenido de los documentos en caso de que estén dañados. En este sentido, cabe recordar la importancia de no manipular estos archivos para no variar su huella electrónica, que es la que se comprobará para asegurar la coincidencia de los documentos de la copia de seguridad, remitidos en soporte físico electrónico, y de los enviados en la oferta, a través de la herramienta de Sobre digital. Asimismo, debe tenerse en cuenta que esta copia no podrá ser utilizada en el caso de haber enviado documentos con virus a través de la herramienta de Sobre digital, dada la imposibilidad técnica en estos casos de poder

hacer la comparación de las huellas electrónicas y, por tanto, de poder garantizar la no modificación de las ofertas una vez finalizado el plazo de presentación.

**11.6** La herramienta de Sobre digital no permite la presentación de archivos de tamaño superior a 25 Mb. Por este motivo, los archivos de las ofertas de este tamaño deben comprimirse o fragmentarse en varias partes. La partición debe realizarse manualmente (sin utilizar herramientas del tipo winzip o winrar de partición automática) y sin incorporar ningún tipo de contraseña. Los archivos resultantes de la partición se incorporan en el apartado de otra documentación numerados (parte 1 de 2, parte 2 de 2).

**11.7** Las especificaciones técnicas necesarias para la presentación electrónica de ofertas se encuentran disponibles en el apartado de “Material de ayuda para personas usuarias” dentro de “apoyo” de la Plataforma de Servicios de Contratación Pública: (<https://contractaciopublica.cat/ca/manuals/usuari>)

Por otra parte, los formatos de documentos electrónicos admisibles son pdf .

**11.8** De acuerdo con el artículo 23 del RGLCAP, las empresas extranjeras deben presentar la documentación traducida de forma oficial al catalán y/o al castellano.

**11.9** Las personas interesadas en el procedimiento de licitación podrán solicitar al órgano de contratación información adicional sobre los pliegos y demás documentación complementaria, que la facilitará al menos seis días antes de que finalice el plazo fijado para la presentación de ofertas, siempre que lo hayan pedido al menos 12 días antes del transcurso del plazo de presentación de las proposiciones.

Las personas interesadas en el procedimiento de licitación también pueden dirigirse al órgano de contratación para solicitar aclaraciones de lo que establecen los pliegos o el resto de documentación, a través del apartado de "enviar pregunta" del espacio virtual de la licitación. Estas “preguntas y respuestas” serán públicas y accesibles a través del tablón de avisos, residenciado en el perfil de contratante del órgano (<https://contractaciopublica.cat/XXXXX>).

**11.10** Las proposiciones son secretas y su presentación supone la aceptación incondicionada por parte de la empresa licitadora del contenido del presente pliego, así como del pliego de prescripciones técnicas, así como la autorización a la mesa y al órgano de contratación para consultar los datos que recogen el Registro de empresas licitadoras y clasificadas de Cataluña o el Registro oficial de licitadores y empresas clasificadas de un Estado miembro de la Unión Europea.

**11.11** Cada empresa licitadora no puede presentar más de una proposición. Tampoco puede suscribir ninguna propuesta en UTE con otras si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una unión temporal. La infracción de estas normas dará lugar a la no admisión de ninguna de las propuestas que haya suscrito.

#### **11.12 Contenido de los sobres**





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

Hay que tener en cuenta que los datos personales de las empresas licitadoras, obtenidos por la Administración en este procedimiento de contratación, serán tratados por la unidad responsable de la actividad de tratamiento con la finalidad o finalidades identificadas en el **anexo 5**, relativo a la Información básica sobre protección de datos de carácter personal de los licitadores.

Asimismo, hay que recordar, en caso de que con ocasión de la participación en esta licitación las empresas tengan que comunicar datos personales, tanto para incorporarlos en sus ofertas, como para acreditar el cumplimiento de los requisitos previos a la adjudicación, lo que prevén los artículos 6 y 11 de la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía afectadas.

## **CONTENIDO DEL SOBRE A (DOCUMENTACIÓN GENERAL)**

### **a) Documento europeo único de contratación (DEUC)**

Las empresas licitadoras deben presentar el Documento europeo único de contratación (DEUC), el cual se adjunta como anexo 1.a. a este pliego y puede generarse a través de esta herramienta.

De acuerdo con el artículo 140 de la LCSP, mediante el DEUC las empresas declaran lo siguiente:

- Que la sociedad está constituida válidamente y que de conformidad con su objeto social puede presentarse a la licitación, así como que la persona firmante del DEUC tiene la debida representación para presentar la proposición y el DEUC;
- Que cumple con los requisitos de solvencia económica y financiera, y técnica y profesional, de conformidad con los requisitos mínimos exigidos en este pliego;
- Que no está incurso en prohibición de contratar;
- Que cumple con el resto de requisitos que se establecen en este pliego y que pueden acreditarse mediante el DEUC.

Asimismo, debe incluirse la designación del nombre, apellido y NIF de la persona o personas autorizadas para acceder a las notificaciones electrónicas, así como las direcciones de correo electrónicas y, adicionalmente, los números de teléfono móvil donde recibir los avisos de las notificaciones, de acuerdo con la cláusula octava de este pliego. Con el fin de garantizar la recepción de las notificaciones electrónicas, se recomienda designar a más de una persona autorizada a recibirlas, así como varias direcciones de correo electrónico y teléfonos móviles donde recibir los avisos de las puestas a disposición. Estos datos deben incluirse en el apartado relativo a “persona o personas de contacto” de la Parte II.A del DEUC.

Además, las empresas licitadoras indicarán en el DEUC, en su caso, la información relativa a la persona o personas habilitadas para representarlas en esta licitación. El DEUC debe presentarse firmado electrónicamente por la persona o personas que tienen la debida representación de la empresa para presentar la proposición.

En el caso de empresas que concurran a la licitación con el compromiso de agruparse en una unión temporal si resultan adjudicatarias del contrato, cada una debe acreditar

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

su personalidad, capacidad y solvencia, y presentar un DEUC separado. Además del DEUC, deben aportar un documento donde conste el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal en caso de resultar adjudicatarias del contrato.

En caso de que la empresa licitadora recurra a la solvencia y medios de otras empresas de conformidad con lo que prevé el artículo 75 de la LCSP, o tenga la intención de suscribir subcontratos, debe indicar esta circunstancia en el DEUC y se debe presentar otro DEUC separado por cada una de las empresas a cuya solvencia recurra o que tenga.

De acuerdo con el artículo 71.1, letra d) de la LCSP, la acreditación del cumplimiento de la cuota de reserva de puestos de trabajo y de la obligación de disponer de un plan de igualdad debe realizarse mediante la presentación del DEUC.

Las empresas licitadoras que figuren en una base de datos nacional de un Estado miembro de la Unión Europea, como un expediente virtual de la empresa, un sistema de almacenamiento electrónico de documentos o un sistema de precalificación, de acceso gratuito, sólo deben facilitar en cada parte del DEUC la información que no figure en estas bases. Así, las empresas inscritas en el [Registro de empresas licitadoras y clasificadas de Cataluña \(RELIC\)](#), regulado en el [Decreto 40/2025, de 11 de marzo](#), y gestionado por la Secretaría Técnica de la Junta Consultiva de Contratación Pública, o en el Registro oficial de licitadores y empresas clasificadas del sector público, sólo están obligadas a indicar en el DEUC o actualizada. En todo caso, estas empresas deben indicar en el DEUC la información necesaria que permita al órgano de contratación, si procede, acceder a los documentos o certificados justificativos correspondientes.

La aportación de la documentación justificativa del cumplimiento de los requisitos exigidos en este pliego cuyo cumplimiento se ha indicado en el DEUC, deberá efectuarla la empresa licitadora en quien recaiga la propuesta de adjudicación por haber presentado la oferta más ventajosa económicamente, con carácter previo a la adjudicación.

Sin embargo, el órgano de contratación o la mesa de contratación podrá pedir a las empresas licitadoras que presenten la totalidad o parte de la documentación justificativa del cumplimiento de los requisitos previos, cuando consideren que existen dudas razonables sobre la vigencia o fiabilidad del DEUC o cuando sea necesario para el buen desarrollo del procedimiento. Sin embargo, la empresa licitadora que esté inscrita en el RELIC o en el Registro oficial de licitadores y empresas clasificadas del sector público o que figure en una base de datos nacional de un Estado miembro de la Unión Europea de acceso gratuito, no está obligada a presentar los documentos justificativos u otra prueba documental de los datos inscritos en estos registros.

#### **b) Declaración de sumisión a los juzgados y tribunales españoles**

Las empresas extranjeras deben aportar una declaración de sumisión a los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden para todas las incidencias que puedan surgir del contrato, con renuncia expresa a su fuero propio.

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

### **c) Compromiso de adscripción de medios materiales y/o personales**

Declaración de la empresa de comprometerse a adscribir a la ejecución del contrato determinados medios materiales y/o personales, cuando así se requiera.

### **d) Otra documentación**

Cualquier otra documentación que se exija en el **apartado J del cuadro de características**.

### **e) Garantía provisional**

Resguardo acreditativo de la constitución de la garantía provisional cuando se establezca en el **apartado K del cuadro de características** y por el importe que se determine.

La garantía provisional puede constituirse:

- En efectivo o en valores de deuda pública, con sujeción en cada caso, a las condiciones reglamentariamente establecidas, y de acuerdo con los requisitos dispuestos en el artículo 55 del RGLCAP y en los modelos que figuran en los anexos III y IV de la misma norma.
- El efectivo debe depositarse en la Caja General de Depósitos de la Tesorería General de la Generalidad de Cataluña o en las cajas de depósitos de las tesorerías territoriales. Los certificados de inmovilización de los valores anotados deben presentarse ante el órgano de contratación.
- Mediante aval presentado ante el órgano de contratación, en la forma y condiciones reglamentarias, y sin depositarlo en la Caja General de Depósitos, prestado por cualquier banco, caja de ahorros, cooperativas de crédito, establecimiento financiero de crédito o sociedades de garantía recíproca autorizados para operar en España, con estricto cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 56 y 56.5.
- Por contrato de seguro de caución celebrado con arreglo a los requisitos de los artículos 57, 58 y anexo VI del RGLCAP, y suscrito con una entidad aseguradora autorizada para operar en el ramo de caución. El certificado del contrato debe entregarse al órgano de contratación.

En el caso de uniones temporales de empresas, las garantías provisionales pueden constituirse por una o varias de las empresas participantes, siempre que en conjunto se llegue a la cuantía requerida y cubra solidariamente a todas las empresas integrantes de la unión temporal.

La garantía provisional se extingue automáticamente y debe devolverse a las empresas licitadoras inmediatamente después de la perfección del contrato. En todo

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

caso, la garantía provisional debe devolverse a la empresa licitadora seleccionada como adjudicataria cuando haya constituido la garantía definitiva, si bien ésta puede aplicar el importe de la garantía provisional a la definitiva o proceder a constituir una garantía definitiva ex novo .

## **CONTENIDO DEL SOBRE BI, EN SU CASO, DEL SOBRE C**

a) Si se ha establecido el precio o un criterio basado en la rentabilidad, como el coste del ciclo de vida, como único criterio de adjudicación, las empresas licitadoras deben incluir en el sobre B su proposición económica.

Si se han establecido varios criterios de adjudicación que responden todos ellos a una misma tipología de valoración, es decir, todos sometidos a juicio de valor o todos cuantificables de forma automática, las empresas licitadoras deben incluir en el sobre B toda la documentación que conforma su oferta.

Si se han establecido tanto criterios de adjudicación evaluables en función de un juicio de valor, como criterios cuantificables de forma automática, las empresas licitadoras deben incluir en el sobre B toda la documentación relacionada con los criterios de adjudicación sometidos a juicio de valor y en el sobre C la documentación relativa a los criterios cuantificables de forma automática.

En este caso, la inclusión en el Sobre B de la oferta económica, así como de cualquier información de la oferta de carácter relevante evaluable de forma automática y que, por tanto, debe incluirse en el sobre C, comportará la exclusión de la empresa licitadora, cuando se vulnere el secreto de las ofertas o el deber de no tener conocimiento del contenido de la documentación relativa a los criterios de valoración.

b) La proposición económica debe formularse, en su caso, conforme al modelo que se adjunta como **anexo 9** a este pliego y como plantilla en el sobre C de esta licitación incluido en la herramienta de Sobre digital, y las proposiciones correspondientes a otros criterios de adjudicación, en su caso, a los contenidos señalados en las plantillas y anexos de este pliego correspondiente.

No se aceptarán las proposiciones que tengan omisiones, errores o enmiendas que no permitan conocer claramente lo que se considera fundamental para valorarlas.

A través de la herramienta de Sobre digital las empresas tendrán que firmar el documento “resumen” de sus ofertas, con firma electrónica avanzada basada en un certificado calificado, con cuya firma se entiende firmada la totalidad de la oferta, dado que este documento contiene las huellas electrónicas de todos los documentos que la componen.

Las proposiciones deben firmarse por los representantes legales de las empresas licitadoras y, en caso de tratarse de empresas que concurren con el compromiso de constituirse en UTE si resultan adjudicatarias, deben firmarse por los representantes de todas las empresas que la componen. La persona o personas que firmen la oferta debe o deben ser la persona o personas firmantes del DEUC.

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*



c) Las empresas licitadoras podrán señalar, de cada documento respecto del cual se haya señalado en la herramienta de Sobre digital que pueden declarar que contiene información confidencial, si contiene información de ese tipo.

Los documentos y datos presentados por las empresas licitadoras en el sobre B y, en su caso, en el sobre C, pueden considerarse de carácter confidencial si incluyen secretos industriales, técnicos o comerciales y/o derechos de propiedad intelectual y su difusión a terceras personas pueda ser contraria a sus intereses comerciales legítimos, perjudicar la competencia leal entre las empresas; o cuando su tratamiento pueda ser contrario a las previsiones de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal. Asimismo, el carácter confidencial afecta a cualquier otras informaciones cuyo contenido pueda utilizarse para falsear la competencia, ya sea en este procedimiento de licitación o en otras posteriores. No tendrán en ningún caso carácter confidencial la oferta económica de la empresa, ni los datos incluidos en el DEUC.

La declaración de confidencialidad de las empresas debe ser necesaria y proporcional a la finalidad o interés que se quiere proteger y debe determinar de forma expresa y justificada los documentos y/o los datos facilitados que consideren confidenciales. No se admiten declaraciones genéricas o no justificadas del carácter confidencial.

En todo caso, corresponde al órgano de contratación valorar si la calificación de confidencial de determinada documentación es adecuada y, en consecuencia, decidir sobre la posibilidad de acceso o vista de dicha documentación, previa audiencia de la empresa o empresas licitadoras afectadas.

d) Tal y como se ha señalado en el apartado 4 de esta cláusula, las empresas licitadoras podrán presentar una copia de seguridad, en soporte físico electrónico, de los documentos de sus ofertas que han presentado mediante la herramienta de Sobre digital. Esta copia deberá entregarse a solicitud del órgano de contratación/de la mesa de contratación, en caso de que se requiera, y deberá contener una copia de la oferta con exactamente los mismos documentos –con las mismas huellas digitales– que los aportados en la oferta mediante la herramienta de Sobre digital.

**11.13** La presentación de ofertas comporta que el órgano de contratación pueda consultar u obtener en cualquier momento del procedimiento contractual información sobre todo lo declarado por las empresas licitadoras o contratistas, salvo que se opongan expresamente.

## **Duodécima. Mesa de contratación**

**12.1** La Mesa de contratación está integrada por los siguientes miembros:

Se detalla en **el apartado X del cuadro de características**

**12.2** La Mesa de contratación abrirá el sobre A, comprobará la corrección de las firmas de las ofertas y calificará la documentación contenida en el Sobre A. En caso de



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

observar defectos subsanables, lo comunicará a las empresas licitadoras afectadas para que los subsanen en el plazo de tres días naturales.

Una vez subsanados, en su caso, los defectos en la firma o documentación contenida en el Sobre A, la mesa la evaluará y determinará las empresas admitidas a la licitación y las excluidas, así como, en su caso, las causas de la exclusión.

Sin perjuicio de la comunicación a las personas interesadas, se harán públicas estas circunstancias mediante su perfil de contratante.

Asimismo, de acuerdo con el artículo 95 de la LCSP la Mesa podrá solicitar a las empresas licitadoras las aclaraciones que le sean necesarias sobre los certificados y documentos presentados o requerirlas para que presenten complementarios, las cuales, de conformidad con el artículo 22 del RGLCAP, dispondrán de un plazo de cinco días naturales sin que puedan presentarse después de declarar.

Las solicitudes de aclaraciones o enmiendas se llevarán a cabo a través de la funcionalidad que al efecto tiene la herramienta de Sobre digital, mediante la cual se dirigirá un correo electrónico a la dirección o direcciones señaladas por las empresas licitadoras en el formulario de inscripción, con el enlace para que accedan al espacio de la herramienta en el que deben.

Estas peticiones de enmienda o aclaración se comunicarán a la empresa mediante comunicación electrónica a través del e -NOTUM, integrado con las herramientas e-Licita, de acuerdo con la cláusula octava de este pliego.

**12.3** Los actos de exclusión adoptados por la Mesa en relación con la apertura del sobre A serán susceptibles de impugnación en los términos establecidos en la cláusula cuarentena.

### **Decimotercera. Comité de expertos**

No procede, dado que la puntuación asignada a criterios objetivos es superior a la de criterios con juicio de valor.

### **Decimocuarta. Determinación de la mejor oferta**

#### **14.1 Criterios de adjudicación del contrato**

Para la valoración de las proposiciones y la determinación de la mejor oferta se atenderá a los criterios de adjudicación establecidos en el **apartado H del cuadro de características**.

#### **14.2 Práctica de la valoración de las ofertas**

Si se ha establecido un único criterio de adjudicación o varios criterios de adjudicación que respondan a todos ellos a una misma tipología de valoración, es decir, todos ellos sometidos a juicio de valor o todos cuantificables de forma automática, en el día, lugar

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*







Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

y hora indicados en el anuncio de la licitación tendrá lugar la apertura de los sobres B presentados por las empresas admitidas.

Si se han establecido criterios de adjudicación evaluables en función de un juicio de valor conjuntamente con criterios cuantificables de forma automática, en el día, lugar y hora indicados en el anuncio de la licitación tendrá lugar la apertura de los sobres B presentados por las empresas admitidas.

Posteriormente, se dará a conocer a través del perfil de contratante la puntuación obtenida por cada una de las empresas respecto de los criterios de valoración que dependan de un juicio de valor y se realizará el acto de apertura de los sobres C presentados por las empresas.

La Mesa de contratación podrá solicitar y admitir la aclaración o subsanación de errores en las ofertas cuando sean de tipo material o formal, no sustanciales y no impidan conocer el sentido de la oferta. Únicamente se permitirá la aclaración o enmienda de errores en las ofertas siempre que no comporten una modificación o concreción de la oferta, con el fin de garantizar el principio de igualdad de trato entre empresas licitadoras.

Las solicitudes de aclaraciones o enmiendas se llevarán a cabo a través de la funcionalidad que al efecto tiene la herramienta de Sobre digital, mediante la cual se dirigirá un correo electrónico a la dirección o direcciones señaladas por las empresas licitadoras en el formulario de inscripción, con el enlace para que accedan al espacio de la herramienta en el que deben.

Estas peticiones de enmienda o aclaración se comunicarán a la empresa mediante comunicación electrónica a través del e -NOTUM, integrado con las herramientas e-Licita, de acuerdo con la cláusula octava de este pliego.

Serán excluidas de la licitación, mediante resolución motivada, las empresas cuyas proposiciones no concuerden con la documentación examinada y admitida, las que excedan del presupuesto base de licitación, modifiquen sustancialmente los modelos de proposición establecidos en este pliego, comporten un error manifiesto en el importe de la proposición y aquellas en las que la empresa licitadora reconozca la existencia.

La existencia de errores en las proposiciones económicas de las empresas licitadoras implicará la exclusión de éstas del procedimiento de contratación, cuando pueda resultar afectado el principio de igualdad, en los casos de errores que impiden determinar con carácter cierto cuál es el precio realmente ofrecido por las empresas y, por tanto, impidan realizar la valoración de las ofertas.

La Mesa podrá solicitar los informes técnicos que considere necesarios antes de formular su propuesta de adjudicación. También podrá solicitar estos informes cuando considere necesario verificar que las ofertas cumplen con las especificaciones técnicas de los pliegos. Las proposiciones que no cumplan dichas prescripciones serán excluidas.

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*



También podrá requerir informes a las organizaciones sociales de usuarios destinatarios de la prestación, a las organizaciones representativas del ámbito de actividad al que corresponda el objeto del contrato, a las organizaciones sindicales, a las organizaciones que defiendan la igualdad de género y otras organizaciones para verificar las consideraciones sociales y ambientales.

Los actos de exclusión de las empresas licitadoras adoptados en relación con la apertura de los sobres B y C, serán susceptibles de impugnación en los términos establecidos en la cláusula cuarentena.

**14.3** En casos de empate en las puntuaciones obtenidas por las ofertas de las empresas licitadoras, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato:

- La proposición presentada por aquellas empresas que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, tengan en su plantilla un porcentaje de trabajadores con discapacidad superior al que les imponga la normativa. Si varias empresas licitadoras de las que hayan empatado en cuanto a la proposición más ventajosa acreditan tener relación laboral con personas con discapacidad en un porcentaje superior al que les imponga la normativa, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato la empresa licitadora que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.
- La proposición presentada por las empresas de inserción reguladas en la Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de las empresas de inserción, que cumplan los requisitos establecidos en esta normativa para tener dicha consideración.
- En la adjudicación de los contratos relativos a prestaciones de carácter social o asistencial, la proposición presentada por entidades sin ánimo de lucro, con personalidad jurídica, siempre que su finalidad o actividad tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos estatutos o reglas fundacionales y figuren inscritas en el registro oficial correspondiente.
- La proposición de entidades reconocidas como organizaciones de comercio justo para la adjudicación de los contratos que tengan por objeto productos en los que exista alternativa de comercio justo.
- La proposición presentada por empresas que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, incluyan medidas de carácter social y laboral que favorezcan la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Las empresas licitadoras deben aportar la documentación acreditativa de los criterios de desempate en el momento en que se produzca el empate.

#### **14.4 Subasta electrónica**





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

Se podrá utilizar la subasta electrónica para la presentación de mejoras en los precios o nuevos valores relativos a determinados elementos de las ofertas que sean susceptibles de ser expresados en cifras o porcentajes, que la mejoren en su conjunto.

#### **14.5 Ofertas con valores anormales o desproporcionados**

La determinación de las ofertas que presenten unos valores anormales debe llevarse a cabo en función de los límites y parámetros objetivos establecidos en el **apartado I del cuadro de características**.

En el supuesto de que una o varias de las ofertas presentadas incurran en presunción de anormalidad, la Mesa de contratación requerirá a la/s empresa/s licitadora/s que la/las haya/n presentado para que las justifiquen y desglosen razonadamente y detalladamente el bajo nivel de los precios, o de costes, o cualquier otro parámetro sobre cuya base se haya. Por este motivo, la Mesa requerirá a la/s empresa/s licitadora/s, las precisiones que considere oportunas sobre la viabilidad de la oferta y las pertinentes justificaciones. La empresa licitadora dispondrá de un plazo de 3 días hábiles para presentar la información y los documentos que sean pertinentes a estos efectos.

Las solicitudes de justificación se llevarán a cabo a través de la funcionalidad que al efecto tiene la herramienta de Sobre digital, mediante la cual se dirigirá un correo electrónico a la dirección o direcciones señaladas por las empresas licitadoras en el formulario de inscripción, con el enlace para que accedan al espacio de la herramienta en el que deben aportar la documentación correspondiente.

Este requerimiento se comunicará a la empresa mediante comunicación electrónica a través del e -NOTUM, integrado con las herramientas e-Licita, de acuerdo con la cláusula octava de este pliego.

Transcurrido este plazo, si la Mesa de contratación no recibe la información y documentación justificativa solicitada, lo pondrá en conocimiento del órgano de contratación y se considerará que la proposición no podrá ser cumplida, quedando la empresa licitadora excluida del procedimiento.

Si la Mesa de contratación recibe la información y la documentación justificativa solicitada dentro de plazo, la evaluará y elevará la correspondiente propuesta de aceptación o rechazo de la proposición, debidamente motivada, al órgano de contratación, a fin de que éste decida, previo el asesoramiento técnico del servicio correspondiente, o bien la aceptación de su oferta, bien considera, acreditada su oferta, por considerar acreditada su oferta.

El órgano de contratación rechazará las ofertas incursas en presunción de anormalidad si se basan en hipótesis o prácticas inadecuadas desde una perspectiva técnica, económica o jurídica. Asimismo, rechazará las ofertas si comprueba que son anormalmente bajas porque vulneran la normativa sobre subcontratación o no cumplen con las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral,

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

nacional o internacional, incluido el incumplimiento de los convenios colectivos sectoriales vigentes, en aplicación de lo establecido en el artículo 201 de la LCSP.

### **Decimoquinta. Clasificación de las ofertas y requerimiento de documentación previo a la adjudicación**

**15.1** Una vez valoradas las ofertas, la mesa de contratación las clasificará por orden decreciente y, posteriormente, remitirá al órgano de contratación la correspondiente propuesta de adjudicación.

Para realizar esta clasificación, la mesa tendrá en cuenta los criterios de adjudicación señalados en el **apartado H del cuadro de características** y en el anuncio.

Si el órgano de contratación tiene indicios fundamentados de conductas colusorias en el procedimiento de contratación en tramitación, en el sentido que define el artículo 1 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de defensa de la competencia, les trasladará, de oficio o a instancia de la mesa de contratación, a la Autoridad Catalana de la Competencia o no de estos indicios. La remisión de la documentación a ACCO supone la suspensión inmediata de la licitación.

De acuerdo con el artículo 150 de la LCSP, en caso de que el informe de la ACCO concluya que existen indicios fundados de conducta colusoria el órgano de contratación remitirá a las empresas licitadoras afectadas la documentación necesaria para que en un plazo de 10 días hábiles aleguen todo lo que consideren conveniente en defensa de sus derechos y resolverá de forma motivada. En caso de que resuelva que existen indicios fundados de conductas colusorias, excluirá del procedimiento de contratación a las empresas licitadoras responsables de esta conducta, lo notificará a todas las empresas licitadoras y continuará el procedimiento de contratación con las empresas licitadoras restantes.

Este procedimiento también se aplicará cuando en el ejercicio de sus funciones la mesa de contratación o, en su caso, el órgano de contratación aprecie posibles indicios de colusión entre empresas que concurren agrupadas en una unión temporal.

La propuesta de adjudicación de la mesa no crea ningún derecho a favor de la empresa licitadora propuesta como adjudicataria, ya que el órgano de contratación podrá apartarse siempre que motive su decisión.

**15.2** Una vez aceptada la propuesta de la mesa por el órgano de contratación, los servicios correspondientes requerirán a la empresa licitadora que haya presentado la mejor oferta para que, dentro del plazo de diez días hábiles a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, presente la documentación justificativa a la que se hace mención a continuación.

Este requerimiento se efectuará mediante notificación electrónica a través del e - NOTUM, integrado con las herramientas e-Licita, de acuerdo con la cláusula octava de este pliego.

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*



La aportación de documentación se llevará a cabo a través de la funcionalidad que al efecto tiene la herramienta de Sobre digital, mediante la cual se enviará un correo electrónico a la dirección o direcciones señaladas por las empresas licitadoras en el formulario de inscripción, con el enlace para que accedan al espacio de la herramienta en el que deben aportar la documentación correspondiente.

#### **A.1 Empresas no inscritas en el Registro de empresas licitadoras y clasificadas de Cataluña (RELIC) o en el Registro oficial de licitadores y empresas clasificadas del sector público o que no figuren en una base de datos nacional de un Estado miembro de la Unión Europea**

La empresa licitadora que haya presentado la mejor oferta deberá aportar la siguiente documentación –esta documentación, si procede, también deberá aportarse respecto de las empresas a cuyas capacidades se recurra:

- Documentación correspondiente acreditativa de la capacidad de obrar y de la personalidad jurídica, de acuerdo con las previsiones de la cláusula novena.
- Documentos acreditativos de la representación y personalidad jurídica de las personas firmantes de las ofertas: poder para comparecer o firmar proposiciones en nombre de otro y documento nacional de identidad o pasaporte. La empresa puede acreditarlo mediante la inscripción en el registro [Representa](#).
- Documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos específicos de solvencia o del certificado de clasificación correspondiente.

Asimismo, la empresa licitadora que haya presentado la mejor oferta deberá aportar:

- Si procede, certificados acreditativos del cumplimiento de las normas de garantía de la calidad y de gestión medioambiental.
- En caso de que la empresa recurra a las capacidades de otras entidades, el compromiso de disponer de los recursos necesarios a que se refiere el artículo 75.2 de la LCSP.
- Documentos acreditativos de la efectiva disposición de medios que se haya comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato de acuerdo con el artículo 76.2 de la LCSP.
- Documento acreditativo de la constitución de la garantía definitiva, de acuerdo con lo que se establece en la cláusula decimosexta (excepto en caso de que la garantía se constituya mediante la retención sobre el precio).
- Resguardo acreditativo de haber efectuado el pago de los gastos de publicidad correspondientes, cuyo importe máximo se indica en el **apartado S del cuadro de características**.
- Cualquier otra documentación que, específicamente y por la naturaleza del contrato, se determine en el **apartado J del cuadro de características** del contrato.

#### **A.2. Empresas inscritas en el Registro de empresas licitadoras y clasificadas de Cataluña (RELIC) o en el Registro oficial de licitadores y empresas clasificadas**



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

## **del sector público o que figuren en una base de datos nacional de un Estado miembro de la Unión Europea**

La empresa que haya presentado la mejor oferta deberá aportar toda la documentación relativa a la capacidad y solvencia requerida para participar en la licitación que no conste inscrita en estos registros o no conste vigente o actualizada, de acuerdo con lo previsto en la cláusula undécima de este pliego, así como la siguiente documentación:

- En caso de que la empresa recurra a las capacidades de otras entidades, el compromiso de disponer de los recursos necesarios a que se refiere el artículo 75.2 de la LCSP.
- Documentos acreditativos de la efectiva disposición de medios que se haya comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato de acuerdo con el artículo 76.2 de la LCSP.
- Documento acreditativo de la constitución de la garantía definitiva, de acuerdo con lo que se establece en la cláusula decimosexta.
- Resguardo acreditativo de haber efectuado el pago de los gastos de publicidad correspondientes, cuyo importe máximo se indica en el **apartado S del cuadro de características**.
- Cualquier otra documentación que, específicamente y por la naturaleza del contrato, se determine en el **apartado J del cuadro de características** del contrato.

**15.3** Una vez aportada por la empresa licitadora que haya presentado la mejor oferta la documentación requerida, ésta se calificará. Si se observa que en la documentación presentada existen defectos o errores de carácter subsanable, se comunicará a las empresas afectadas para que los corrijan o subsanen en el plazo de 3 días naturales.

Las solicitudes de enmiendas se llevarán a cabo a través de la funcionalidad que al efecto tiene la herramienta de Sobre digital, mediante la cual se dirigirá un correo electrónico a la dirección o direcciones señaladas por la empresa o empresas licitadoras en el formulario de inscripción, con el enlace para que accedan al espacio de la herramienta en la que deben.

Estas peticiones de enmienda se comunicarán a la empresa mediante comunicación electrónica a través del e -NOTUM, integrado con las herramientas e-Licita, de acuerdo con la cláusula octava de este pliego.

En caso de que no se cumplimente adecuadamente el requerimiento de documentación en el plazo señalado, o bien en el plazo para subsanar que se dé, se entenderá que la empresa licitadora ha retirado su oferta y se procederá a requerir la misma documentación a la empresa licitadora siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas. Este hecho comporta la exigencia del importe del 3 por ciento del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía provisional que, en su caso, se hubiera constituido y, además, puede dar lugar a declarar a la empresa en prohibición de contratar por la causa prevista en el artículo 71.2. a de la LCSP.

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

Asimismo, la eventual falsedad en lo declarado por las empresas licitadoras en el DEUC o en otras declaraciones puede dar lugar a la causa de prohibición de contratar con el sector público prevista en el artículo 71.1. y de la LCSP.

## **Decimosexta. Garantía definitiva**

**16.1** El importe de la garantía definitiva es el que se señala en el **apartado L del cuadro de características**.

**16.2** Las garantías se pueden prestar en alguna de las siguientes formas:

a) En efectivo o en valores de deuda pública con sujeción, en cada caso, a las condiciones establecidas reglamentariamente. El efectivo y los certificados de inmovilización en los valores anotados deben depositarse en la Caja General de Depósitos de la Tesorería General de la Generalidad de Cataluña o en las cajas de depósitos de las tesorerías territoriales.

b) Mediante aval, prestado en la forma y condiciones establecidas reglamentariamente, por alguno de los bancos, cajas de ahorro, cooperativas de crédito, establecimientos financieros de crédito y sociedades de garantía recíproca autorizados para operar en España, que se depositarán en alguno de los establecimientos citados en el apartado a).

c) Mediante contrato de seguro de caución con una entidad aseguradora autorizada para operar en la forma y condiciones establecidas reglamentariamente. El certificado del seguro debe entregarse en los establecimientos señalados en el apartado a).

**16.3** En el caso de unión temporal de empresas, la garantía definitiva puede constituirse por una o varias de las empresas participantes, siempre que en conjunto llegue a la cuantía requerida en el **apartado L del cuadro de características** y garantice solidariamente a todas las empresas integrantes de la unión temporal.

**16.4** La garantía definitiva responde de los conceptos definidos en el artículo 110 de la LCSP.

**16.5** En caso de amortización o sustitución total o parcial de los valores que constituyen la garantía, la empresa adjudicataria está obligada a reponerlos en la cuantía necesaria para que el importe de la garantía no merme por este motivo, debiendo quedar constancia documentada de la citada reposición.

**16.6** Cuando a consecuencia de la modificación del contrato, su valor total experimente variación, la garantía constituida deberá ajustarse a la cuantía necesaria para que se mantenga la debida proporción entre la garantía y el presupuesto del contrato vigente en cada momento, en el plazo de quince días a contar desde la fecha en que se notifique a la empresa el acuerdo de modificación. A estos efectos, no se considerarán las variaciones de precio que se produzcan como consecuencia de una revisión del mismo de conformidad con lo señalado en el capítulo relativo a la revisión de precios en los contratos del sector público de la LCSP.

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

**16.7** Cuando se hagan efectivas sobre la garantía las penalidades o indemnizaciones exigibles a la empresa adjudicataria, ésta deberá reponer o ampliar la garantía, en la cuantía que corresponda, en el plazo de quince días desde su ejecución.

**16.8** En caso de que la garantía no se reponga en los supuestos mencionados en el apartado anterior, la Administración puede resolver el contrato.

#### **Decimoséptima. Decisión de no adjudicar o suscribir el contrato y desistimiento**

El órgano de contratación podrá decidir no adjudicar o suscribir el contrato, por razones de interés público debidamente justificadas y con la correspondiente notificación a las empresas licitadoras, antes de la formalización del contrato.

También podrá desistir del procedimiento, antes de la formalización del contrato, notificándolo a las empresas licitadoras, cuando aprecie una infracción no subsanable de las normas de preparación del contrato o de las reguladoras del procedimiento de adjudicación.

En ambos supuestos se compensará a las empresas licitadoras por los gastos en los que hayan incurrido.

La decisión de no adjudicar o suscribir el contrato y el desistimiento del procedimiento de adjudicación se publicará en el perfil de contratante.

#### **Decimoctava. Adjudicación del contrato**

**18.1** Una vez presentada la documentación a la que hace referencia la cláusula decimoquinta, el órgano de contratación acordará la adjudicación del contrato a la empresa o empresas propuestas como adjudicatarias, dentro del plazo de cinco días hábiles siguientes a la recepción de dicha documentación.

La licitación no se declarará desierta si existe alguna proposición que sea admisible de acuerdo con los criterios que figuran en este pliego. La declaración, en su caso, de que este procedimiento ha quedado desierto se publicará en el perfil de contratante.

**18.2** La resolución de adjudicación del contrato se notificará a las empresas licitadoras mediante notificación electrónica a través del e -NOTUM, de acuerdo con la cláusula octava de este pliego, y se publicará en el perfil de contratante del órgano de contratación dentro del plazo de 15 días, indicando el plazo en el que deberá procederse a la formalización del contrato.

A tal efecto, se enviará, a la dirección de correo electrónico -y, en caso de que se haya informado, al teléfono móvil- que las empresas licitadoras hayan designado al presentar sus proposiciones, un aviso de la puesta a disposición de la notificación. Asimismo, el correo electrónico contendrá el enlace para acceder al mismo.

#### **Decimonovena. Formalización y perfección del contrato**

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





**19.1** El contrato se formalizará en documento administrativo, mediante firma electrónica avanzada basada en un certificado calificado de firma electrónica.

La empresa o empresas adjudicatarias podrán solicitar que el contrato se eleve a escritura pública, siendo a su cargo los gastos correspondientes.

**19.2** La formalización del contrato se efectuará una vez transcurrido el plazo mínimo de quince días hábiles desde que se remita a las empresas licitadoras la notificación de la adjudicación a la que se refiere la cláusula anterior.

Los servicios dependientes del órgano de contratación requerirán a la empresa o empresas adjudicatarias para que formalicen el contrato en un plazo no superior a cinco días a contar desde el siguiente a aquél en que haya recibido el requerimiento, una vez transcurrido el plazo previsto en el párrafo anterior sin que se haya interpuesto recurso especial en materia de contratación que lleve aparejada la suspensión de la formalización o que la suspensión de la formalización o la suspensión de la formalización.

**19.3** Si el contrato no se formaliza en el plazo indicado en el apartado anterior por causas imputables a la empresa adjudicataria, se le exigirá el importe del 3 por ciento del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía definitiva, si se ha constituido. Este hecho, además, puede dar lugar a declarar a la empresa en prohibición de contratar, de acuerdo con el artículo 71.2 *b* de la LCSP.

Si el contrato no se formaliza en el plazo indicado por causas imputables a la Administración, deberá indemnizarse a la empresa adjudicataria por los daños y perjuicios que la demora le pueda ocasionar.

En el supuesto de que el contrato no se pueda formalizar con la empresa adjudicataria, se adjudicará a la siguiente empresa que haya presentado la mejor oferta de acuerdo con el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas, previa presentación de la documentación a que se refiere la cláusula decimoquinta, siendo aplicables los plazos previstos en los apartados anteriores.

**19.4** Las empresas que hayan concurrido con el compromiso de constituirse en UTE tendrán que presentar, una vez se haya efectuado la adjudicación del contrato a su favor, la escritura pública de constitución de la unión temporal (UTE) en la que conste el nombramiento de la persona representante o de la persona apoderada única de la obligación de la unión con poderes suficientes para ejercer extinción.

**19.5** El contenido del contrato será el que establecen los artículos 35 de la LCSP y 71 del RGLCAP y no incluirá ninguna cláusula que implique alteración de los términos de la adjudicación.

**19.6** El contrato se perfeccionará con su formalización y ésta será requisito imprescindible para poder iniciar su ejecución.



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

**19.7** La formalización de este contrato, junto con el contrato, se publicará en un plazo no superior a quince días después de su perfeccionamiento en el perfil de contratante.

**19.8** Una vez formalizado el contrato, se comunicará al Registro Público de Contratos de la Generalidad de Cataluña, para su inscripción, los datos básicos, entre los que figurarán la identidad de la empresa adjudicataria, el importe de adjudicación del contrato, junto con el desglose correspondiente del IVA; y posteriormente, en su caso, las modificaciones, prórrogas, variaciones de plazos o precios, el importe final y la extinción del contrato.

Los datos contractuales comunicados en el registro público de contratos serán de acceso público, con las limitaciones que imponen las normas sobre protección de datos, siempre que no tengan carácter de confidenciales.

### **III. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

#### **Vigésima. Condiciones especiales de ejecución**

Las condiciones especiales en relación con la ejecución, de obligado cumplimiento por parte de la empresa o empresas contratistas y, en su caso, por la empresa o empresas subcontratistas, son las que se establecen en el **apartado M del cuadro de características**, así como las que se establecen como tales en otras cláusulas de este pliego.

#### **Vigesimalprimera. Ejecución y supervisión de los servicios**

El contrato se ejecutará con sujeción a lo que establezcan sus cláusulas y pliegos y conforme con las instrucciones que en su interpretación dé a la empresa o empresas contratistas la persona responsable del contrato a que se refiere la cláusula vigésima cuarta de este pliego.

#### **Vigésima segunda. Programa de trabajo**

La empresa o empresas contratistas estarán obligadas a presentar un programa de trabajo que deberá aprobar el órgano de contratación cuando así se determine en el **apartado T del cuadro de características**.

#### **Vigesimaltercera. Cumplimiento de plazos y correcta ejecución del contrato**

**23.1** La empresa contratista está obligada a cumplir el plazo total de ejecución del contrato y los plazos parciales fijados, en su caso, en el programa de trabajo.

**23.2** Si la empresa contratista incurriera en demora respecto del cumplimiento de los plazos total o parciales, por causas que le sean imputables, la Administración podrá optar, dadas las circunstancias del caso, por la resolución del contrato con pérdida de

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*







Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

la garantía o por la imposición de las penalidades, en la forma y condiciones establecidas en los artículos 193 y 194 de la LC.

La Administración tendrá la misma facultad si la empresa contratista incumple parcialmente, por causas que le sean imputables, la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato.

Si el retraso respecto al cumplimiento de los plazos fuera producido por motivos no imputables a la empresa contratista y ésta ofrece cumplir si se le amplía el plazo inicial de ejecución, se le concederá un plazo, al menos, igual al tiempo perdido, a menos que el contratista pida otro más corto.

En cualquier caso, la constitución en demora de la empresa contratista no requerirá intimación previa por parte de la Administración.

**23.3** En caso de cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato o de incumplimiento de los compromisos asumidos por la empresa o empresas contratistas o de las condiciones especiales de ejecución establecidas en la cláusula vigésima de este pliego se podrá acordar la imposición de las penalidades descritas en **el apartado V del cuadro de características**.

En caso de incumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral a que se refiere la cláusula vigésima novena de este pliego, se impondrán las penalidades descritas en **el apartado V del cuadro de características**.

En caso de incumplimiento de la obligación de información sobre las condiciones de subrogación en contratos de trabajo, se impondrán, dentro de los límites establecidos en el artículo 192 de la LCSP, las penalidades descritas en **el apartado V del cuadro de características**.

**23.4** En caso de incumplimiento de la obligación de la empresa contratista de remitir relación detallada de subcontratistas o suministradores y justificante de cumplimiento de los pagos, prevista en la cláusula trigésimo quinta de este pliego, se podrán imponer las penalidades, de las que responderá la garantía definitiva, descritas en **el apartado V del cuadro**.

En caso de resolución judicial o arbitral firme aportada por la subcontratista o por la suministradora al órgano de contratación que acredite la falta de pago en plazo por la contratista a una subcontratista o suministradora vinculada a la ejecución del contrato, y que ésta demora en el pago no esté motivada por el incumplimiento de alguna de las obligaciones contractual de la prestación, se impondrán, en todo caso, las penalidades a la contratista, de las que responderá la garantía definitiva, descritas en **el apartado V del cuadro de características**.

**23.5** Los importes de las penalidades que se impongan se harán efectivos mediante la deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse a la empresa contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiera constituido, cuando no se puedan deducir de los pagos mencionados.

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

En los supuestos de incumplimiento parcial o cumplimiento defectuoso o de demora en la ejecución en que no esté prevista penalidad o ésta no cubre los daños causados a la Administración, se exigirá al contratista la indemnización por daños y perjuicios.

#### **Vigésima cuarta. Persona responsable del contrato**

Con independencia de la unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato que se indica en el **apartado U del cuadro de características**, se designará a una persona responsable del contrato que ejercerá las siguientes funciones:

- Supervisar la ejecución del contrato y tomar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias para asegurar la correcta realización de la prestación, siempre dentro de las facultades que le otorgue el órgano de contratación.
- Adoptar la propuesta sobre la imposición de penalidades.
- Emitir informe en el que determine si el retraso en la ejecución es producido por motivos imputables al contratista.

Las instrucciones dadas por la persona responsable del contrato configuran las obligaciones de ejecución del contrato junto con su clausulado y los pliegos.

#### **Vigesimoquinta. Resolución de incidencias**

Las incidencias que puedan surgir entre la Administración y la empresa contratista en la ejecución del contrato, por diferencias en la interpretación de lo convenido o bien por la necesidad de modificar las condiciones contractuales, se tramitarán mediante expediente contradictorio que incluirá necesariamente las actuaciones descritas en el artículo 97 del RGLCAP.

Salvo que motivos de interés público lo justifiquen o la naturaleza de las incidencias lo requiera, su tramitación no determinará la paralización del contrato.

#### **Vigesimosexta. Resolución de dudas técnicas interpretativas**

Para la resolución de dudas técnicas interpretativas que puedan surgir durante la ejecución del contrato se puede solicitar informe técnico externo a la Administración y no vinculante.

### **IV. DISPOSICIONES RELATIVAS A LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

#### **Vigesimoséptima. Abonos en la empresa contratista**

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

**27.1** El importe de los servicios ejecutados se acreditará de conformidad con el pliego de prescripciones técnicas, por medio de los documentos que acrediten la realización total o parcial, en su caso, del contrato.

**27.2** El pago a la empresa contratista se efectuará contra presentación de factura expedida de acuerdo con la normativa vigente sobre factura electrónica, en el plazo máximo de 30 días naturales, contados desde la fecha efectiva de prestación del servicio o recepción del objeto contractual o, en caso de desconocer esta fecha, desde la fecha de registro de la factura.

De acuerdo con lo que establece la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público, las facturas deben firmarse con firma avanzada basada en un certificado calificado, y deben incluir, necesariamente, el número de expediente de contratación.

El formato de la factura electrónica y firma deben ajustarse a lo que dispone el anexo 1 de la Orden ECO/306/2015, de 23 de septiembre, por la que se regula el procedimiento de tramitación y anotación de las facturas en el Registro contable de facturas en el ámbito de la administración de la Generalidad de Cataluña y el sector público que depende.

La plataforma e.FACT es el punto general de entrada de facturas electrónicas de la Administración de la Generalidad de Cataluña y de su Sector Público.

Los datos identificativos del órgano administrativo con competencias en materia de contabilidad pública, del órgano de contratación y del destinatario, que la empresa contratista deberá hacer constar en las facturas correspondientes, son los siguientes:

- Centro gestor destinatario: Centro de Atención y Gestión de Llamadas de Urgencia 112 Cataluña

El seguimiento del estado de las facturas se podrá consultar en la web del Departamento de Economía y Hacienda en el apartado de Tesorería y Pagos (consulta del estado de facturas y pagos de documentos), a partir del día siguiente al registro de la factura.

**27.3** En caso de retraso en el pago, el contratista tiene derecho a percibir, en los términos y condiciones legalmente establecidos, los intereses de demora y la indemnización correspondiente por los costes de cobro en los términos establecidos en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

**27.4** La empresa contratista podrá realizar los trabajos con mayor celeridad de la necesaria para ejecutar los servicios en el plazo o plazos contractuales. Sin embargo, no tendrá derecho a percibir en cada año, cualquiera que sea el importe de lo ejecutado o de las certificaciones expedidas, mayor cantidad que la consignada en la anualidad correspondiente, afectada por el coeficiente de adjudicación.

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

**27.5** La empresa contratista podrá transmitir los derechos de cobro en los términos y condiciones establecidos en el artículo 200 de la LCSP.

### **Vigésima octava. Responsabilidad de la empresa contratista**

La empresa contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que lleve a cabo y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceras personas de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

La empresa contratista ejecuta el contrato a su riesgo y ventura y está obligada a indemnizar los daños y perjuicios que se causen a terceras personas como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato, salvo en caso de que los daños sean ocasionados como consecuencia inmediata y directa de una orden de la Administración.

### **Vigesimonovena. Otras obligaciones de la empresa contratista**

a) La empresa contratista está obligada en la ejecución del contrato al cumplimiento de las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral que establecen el derecho de la Unión Europea, el derecho nacional, los convenios colectivos o las disposiciones de derecho internacional medioambiental, social y laboral que vinculen al Estado, y en particular las establecidas en el anexo V de la LCSP.

También está obligada a cumplir con las disposiciones vigentes en materia de integración social de personas con discapacidad y fiscales.

El incumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral mencionadas y, en especial, los incumplimientos o retrasos reiterados en el pago de los salarios o la aplicación de condiciones salariales inferiores a las derivadas de los convenios colectivos que sea grave y dolosa, dará lugar a la imposición de penalidades a que se refiere la cláusula v.

A tal efecto, la empresa contratista deberá remitir la justificación de la realización efectiva de estos pagos al órgano de contratación cuando éste se lo solicite.

b) La empresa contratista debe garantizar que, en la ejecución del contrato, todas sus actividades se llevan a cabo en plena conformidad con los convenios de la Organización Internacional del Trabajo, la Directiva (UE) 2024/1760 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenimiento 2019/1937 y el Reglamento (UE) 2023/2859, y el Plan de acción nacional de empresas y derechos humanos, así como el derecho internacional de los derechos humanos y el derecho internacional humanitario.

c) La empresa contratista se obliga a cumplir con las condiciones salariales de los trabajadores de conformidad con el convenio colectivo sectorial aplicable.

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*



d) La empresa contratista se obliga a aplicar al ejecutar las prestaciones propias del servicio las medidas destinadas a promover la igualdad entre hombres y mujeres.

e) La empresa contratista debe utilizar el catalán en sus relaciones con la Administración de la Generalidad derivadas de la ejecución del objeto de este contrato. Asimismo, la empresa contratista y, en su caso, las empresas subcontratistas emplearán, al menos, el catalán en los rótulos, publicaciones, avisos y demás comunicaciones de carácter general que se deriven de la ejecución de las prestaciones objeto del contrato.

La empresa contratista debe entregar los trabajos objeto de este contrato, al menos, en catalán. Específicamente, la empresa contratista debe redactar en lengua catalana la documentación del proyecto y las leyendas de los planos y documentación técnica anexa, tanto en papel como en soporte digital, que se obtenga como resultado de la realización de los trabajos según las determinaciones del clausulado específico del pliego de prescripciones técnicas particulares.

Asimismo, la empresa contratista asume la obligación de destinar a la ejecución del contrato los medios y el personal que resulten adecuados para asegurar que se podrán realizar las prestaciones objeto del servicio en catalán. A tal efecto, la empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas de formación de su personal necesarias para garantizar que el personal que, en su caso, pueda relacionarse con el público, tenga un conocimiento suficiente de la lengua catalana para desarrollar las tareas de atención, información y comunicación de forma fluida y adecuada.

En todo caso, la empresa contratista y, en su caso, las empresas subcontratistas quedan sujetas en la ejecución del contrato a las obligaciones derivadas de la Ley 1/1998, de 7 de enero, de política lingüística y de las disposiciones que la desarrollan. En el ámbito territorial del Valle de Arán, las empresas contratistas y, en su caso, las empresas subcontratistas, deben utilizar el aranés de acuerdo con la Ley 35/2010, de 1 de octubre, del occitano, aranés en el Aran, y con la normativa propia del Conselh Generad de Aran que la desarrolle.

En el apartado " [Contratar con la Administración](#) " de la web de Contratación Pública las empresas tienen a su disposición un conjunto de herramientas de apoyo a la traducción ya la redacción, tanto de lenguaje general, como de terminología específica, que sirven como ayuda para que cumplan su obligación de uso del catalán y de entregar los textos a los que estén obligados con una calidad lingüística.

Además, la empresa contratista está obligada en la ejecución del contrato a utilizar la toponimia o cartografía en sus formas oficiales en Cataluña, que necesariamente tendrá que ser en catalán.

f) La empresa contratista, en relación con los datos personales a los que tenga acceso con ocasión del contrato, se obliga al cumplimiento de todo lo establecido en la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, en la normativa de desarrollo y en lo que establece el Reglamento (UE) 2016/69 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

que se refiere al tratamiento de datos personales ya la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.

La documentación e información que se desprenda o a la que se tenga acceso con ocasión de la ejecución de las prestaciones objeto de este contrato y que corresponde a la Administración contratante responsable del tratamiento de datos personales, tiene carácter confidencial y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial por ningún medio o soporte. Por tanto, no se podrá realizar ni tratamiento ni edición informática, ni transmisión a terceros fuera del estricto ámbito de la ejecución directa del contrato.

g) La empresa contratista se obliga a facilitar la información respecto al tratamiento que pueda realizar de los datos y su almacenamiento en cualquier momento durante la vigencia del contrato.

h) La empresa o empresas contratistas deben acreditar que el personal que adscriben a la ejecución del contrato cumple lo previsto en el artículo 13.5 de la Ley orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de enjuiciamiento civil.

i) La empresa o empresas contratistas deben cumplir las obligaciones recogidas en el **anexo 7** de este pliego, relativo a reglas especiales respecto del personal de la empresa contratista que adscribirá a la ejecución del contrato.

j) La empresa contratista se obliga a subrogarse como empleadora en las relaciones laborales de las personas trabajadoras adscritas a la ejecución de este contrato, de acuerdo con la información sobre las condiciones de los respectivos contratos que se facilita en el **anexo 10** de este pliego.

Asimismo, la empresa contratista estará obligada a proporcionar al órgano de contratación la información relativa a las condiciones de los contratos de las personas trabajadoras que deban ser objeto de subrogación. En concreto, como parte de esta información, se obliga a aportar las listas del personal objeto de subrogación indicando el convenio colectivo aplicable y los detalles de categoría, tipos de contrato, jornada, fecha de antigüedad, vencimiento del contrato, salario bruto anual de cada trabajador, así como todos los pactos en vigor aplicables a los trabajadores a los que afecte a la subrogación. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a la imposición de las penalidades establecidas en la cláusula vigésima tercera de este pliego.

La empresa contratista asume la obligación de responder de los salarios impagados a sus trabajadores que deban ser objeto de subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad Social devengadas, incluso en el supuesto de que este contrato se resuelva y los trabajadores sean subrogados por una nueva empresa contratista, sin que en ningún caso dicha obligación corresponda. En este caso, la Administración, una vez acreditada la falta de pago de dichos salarios, procederá a la retención de las cantidades adeudadas al contratista para garantizar el pago de dichos salarios, ya la no devolución de la garantía definitiva mientras no se acredite su abono.

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*







Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

k) La empresa contratista se obliga a prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar a los particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones que se hayan establecido y mediante el abono, en su caso, de la contraprestación económica fijada; de cuidar del buen orden del servicio; de indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones requeridas para llevar a cabo el servicio, con la salvedad de los que se produzcan por causas imputables a la Administración; y de entregar, en su caso, las obras e instalaciones a las que esté obligado en el estado de conservación y funcionamiento adecuados.

l) La empresa o empresas contratistas deben cumplir la normativa de competencia. En caso de incumplimiento de esta normativa, la Administración podrá iniciar una reclamación de daños, de conformidad con el Real decreto ley 9/2017, de 26 de mayo.

### **Trigésima. Prerrogativas de la Administración**

Dentro de los límites y con sujeción a los requisitos y efectos señalados en la LCSP, el órgano de contratación ostenta las prerrogativas de interpretar el contrato, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificarlo por razones de interés público, declarar la responsabilidad imputable a la empresa contratista a raíz de su ejecución, suspender su ejecución, suspender su ejecución.

Asimismo, el órgano de contratación tiene las facultades de inspección de las actividades desarrolladas por la empresa contratista durante la ejecución del contrato, en los términos y con los límites establecidos por la LCSP.

Los acuerdos que adopte el órgano de contratación en el ejercicio de las prerrogativas mencionadas agotan la vía administrativa y son inmediatamente ejecutivos.

El ejercicio de las prerrogativas de la Administración se llevará a cabo mediante el procedimiento establecido en el artículo 191 de la LCSP.

### **Trigésimo primera. Modificación del contrato**

**31.1** El contrato sólo puede modificarse por razones de interés público, en los casos y en la forma que se especifican en esta cláusula y de conformidad con lo que se prevé en los artículos 203 a 207 de la LCSP.

#### **31.2** Modificaciones previstas:

La modificación del contrato se llevará a cabo en los supuestos, con las condiciones, alcance y límites que se detallan en **el apartado N del cuadro de características**.

En ningún caso la modificación del contrato podrá suponer el establecimiento de nuevos precios unitarios no contemplados en el contrato.

A efectos de este pliego, se entenderá por situaciones excepcionales o episodios relevantes aquellos supuestos en los que se active formalmente alguna de las fases de alerta o emergencia de los planes de protección civil vigentes en Cataluña, siempre que

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

esta activación comporte una alteración sustancial en el volumen, intensidad o naturaleza del servicio prestado.

Esta activación deberá ser acreditada mediante resolución, comunicación o informe oficial emitido por la autoridad competente en materia de protección civil.

Para garantizar la proporcionalidad y evitar un uso extensivo de esta causa de modificación, sólo se considerarán como supuestos justificativos las que impliquen una reorganización operativa significativa validada por el CAT112

Esta activación deberá ser acreditada mediante la correspondiente resolución o comunicación oficial emitida por la autoridad competente.

### **31.3 Modificaciones no previstas**

La modificación del contrato no prevista en esta cláusula sólo podrá efectuarse cuando se cumplan los requisitos y concurran los supuestos previstos en el artículo 205 de la LCSP, de conformidad con el procedimiento regulado en el artículo 191 de la LCSP y con las particularidades previstas en el artículo 207 de la LCSP.

Estas modificaciones son obligatorias para la empresa contratista, salvo que impliquen, aislada o conjuntamente, una alteración en su cuantía que exceda del 20% del precio inicial del contrato, IVA excluido. En este caso, la modificación se acordará por el órgano de contratación previa conformidad por escrito de la empresa contratista; en caso contrario, el contrato se resolverá de acuerdo con la causa prevista en el artículo 211.1.g) de la LCSP.

**31.4** Las modificaciones del contrato se formalizarán de conformidad con lo que establece el artículo 153 de la LCSP y la cláusula decimonovena de este pliego.

**31.5** El anuncio de modificación del contrato, junto con las alegaciones de la empresa contratista y de todos los informes que, en su caso, se soliciten con carácter previo a la aprobación de la modificación, tanto los que aporte la empresa adjudicataria como los que emita el órgano de contratación, se publicarán en el perfil de contratante.

**31.6** No tendrán la consideración de modificaciones la variación que durante la correcta ejecución de la prestación se produzca exclusivamente en el número de unidades realmente ejecutadas sobre las previstas en el contrato, las cuales se podrán recoger en la liquidación, siempre que no representen un incremento del gasto superior al 10 por ciento del precio del contrato.

### **Trigésimo segunda. Suspensión del contrato**

El contrato podrá ser suspendido por acuerdo de la Administración o para que el contratista opte por suspender su cumplimiento, en caso de demora en el pago del precio superior a 4 meses, comunicándolo a la Administración con un mes de antelación.

En todo caso, la Administración extenderá el acta de suspensión correspondiente, de oficio oa solicitud de la empresa contratista, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 208.1 de la LCSP.

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*







Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

El acta de suspensión, de acuerdo con el artículo 103 del RGLCAP, deberá firmarla una persona en representación del órgano de contratación y la empresa contratista y extenderse en el plazo máximo de dos días hábiles, a contar desde el día siguiente al día en que se acuerde la suspensión.

La Administración debe abonar a la empresa contratista los daños y perjuicios que efectivamente se le causen de conformidad con lo previsto en el artículo 208.2 de la LCSP. El abono de los daños y perjuicios a la empresa contratista sólo comprenderá los conceptos que se indican en este precepto.

### **Trigésimo tercera. Cláusula ética**

**33.1** Los altos cargos, personal directivo, cargos de mando, cargos administrativos y personal al servicio de la Administración pública y de su sector público, que intervienen, directa o indirectamente, en el procedimiento de contratación pública están sujetos al Código de principios y conductas recomendables en la contratación pública y se les aplicarán sus disposiciones de forma transversal de cualquier intervención de forma de responsabilidad en los procedimientos contractuales.

La presentación de la oferta por parte de los licitadores supondrá su adhesión al Código de principios y conductas recomendables en la contratación pública de acuerdo a los compromisos éticos y de integridad que forman parte de la relación contractual.

**33.2. A** Los licitadores, contratistas y subcontratistas asumen las siguientes obligaciones:

- a) Observar los principios, normas y cánones éticos propios de las actividades, oficios y/o profesiones correspondientes a las prestaciones objeto de los contratos.
- b) No realizar acciones que pongan en riesgo el interés público en el ámbito del contrato o de las prestaciones a licitar.
- c) Denunciar las situaciones irregulares que puedan presentarse en los procesos de contratación pública o durante la ejecución de los contratos.
- d) Abstenerse de realizar conductas que tengan por objeto o puedan producir el efecto de impedir, restringir o falsear la competencia como por ejemplo los comportamientos colusorios o de competencia fraudulenta (ofertas de resguardo, eliminación de ofertas, asignación de mercados, rotación de ofertas, etc.).
- e) En el momento de presentar la oferta, el licitador declarará si tiene alguna situación de posible conflicto de interés, a efectos de lo dispuesto en el artículo 64 de la LCSP, o relación equivalente al respecto con partes interesadas en el proyecto. Si durante la ejecución del contrato se produjera una situación de estas características el contratista o subcontratista está obligado a ponerlo en conocimiento del órgano de contratación.
- f) Respetar los acuerdos y normas de confidencialidad.

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

g) Además, el contratista deberá colaborar con el órgano de contratación en las actuaciones que éste realice para el seguimiento y/o la evaluación del cumplimiento del contrato, particularmente facilitando la información que le sea solicitada para estos fines y que la legislación de transparencia y la normativa de contratos del sector público imponen a los contratistas en relación con la Administración o administraciones de referencia, sin por por previsión legal.

**33.2.B** Los licitadores, contratistas y subcontratistas, o sus empresas filiales o vinculadas, se comprometen a cumplir rigurosamente la legislación tributaria, laboral y de seguridad social y, específicamente, a no realizar operaciones financieras contrarias a la normativa tributaria en países que no tengan normas sobre control de capitales y sean considerados paraísos fiscales por la Unión Europea.

**33.3** Todas estas obligaciones y compromisos tienen la consideración de condiciones especiales de ejecución del contrato.

**33.4** Las consecuencias o penalidades por el incumplimiento de esta cláusula serán las siguientes:

- En caso de incumplimiento de los apartados a), b), c), f) y g) del apartado 33.2.A se establece una penalidad mínima de 0,60 euros por cada 1000 euros del precio del contrato, IVA excluido, que podrá incrementarse de forma justificada y proporcional en función de la gravedad de los hechos. La gravedad de los hechos vendrá determinada por el perjuicio causado al interés público, la reiteración de los hechos o la obtención de un beneficio derivado del incumplimiento. En cualquier caso, la cuantía de cada una de las penalidades no podrá exceder del 10% del precio del contrato, IVA excluido, ni su total podrá superar en ningún caso el 50% del precio del contrato.
- En el caso de incumplimiento de lo previsto en la letra d) del apartado 33.2. Al órgano de contratación dará conocimiento de los hechos a las autoridades competentes en materia de competencia.
- En el caso de incumplimiento de lo que prevé la letra e) del apartado 33.2. En el órgano de contratación lo pondrá en conocimiento de la Comisión de Ética en la Contratación Pública de la Generalidad de Cataluña para que emita el pertinente informe, sin perjuicio de otras penalidades que se puedan establecer.
- En caso de que la gravedad de los hechos lo requiera, el órgano de contratación los pondrá en conocimiento de la Oficina Antifraude de Cataluña o de los órganos de control y fiscalización que sean competentes por razón de la materia.

## **V. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA SUCESIÓN, CESIÓN, LA SUBCONTRATACIÓN Y LA REVISIÓN DE PRECIOS DEL CONTRATO**

### **Trigésima cuarta. Sucesión y cesión del contrato**

**34.1** Sucesión en la persona del contratista:

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

En el supuesto de fusión de empresas en las que participe la sociedad contratista, el contrato continuará vigente con la entidad absorbente o con la resultante de la fusión, que quedará subrogada en todos los derechos y obligaciones que dimanen.

En supuestos de escisión, aportación o transmisión de empresas o ramas de actividad, el contrato continuará con la entidad a la que se atribuya el contrato, que quedará subrogada en los derechos y obligaciones que dimanen, siempre que reúna las condiciones de capacidad, ausencia de prohibición de contratar y la solvencia exigida al acordarse de la adjudicación del contrato, cuya sociedad provengan el patrimonio, empresas o ramas segregadas, se responsabilicen solidariamente de la ejecución del contrato.

La empresa contratista debe comunicar al órgano de contratación la circunstancia que se haya producido.

En caso de que la empresa contratista sea una UTE, cuando tengan lugar respecto de alguna o algunas empresas integrantes de la unión temporal operaciones de fusión, escisión o transmisión de rama de actividad, continuará la ejecución del contrato con la unión temporal adjudicataria. En caso de que la sociedad absorbente, la resultante de la fusión, la beneficiaria de la escisión o el adquirente de la rama de actividad, no sean empresas integrantes de la unión temporal, será necesario que tengan plena capacidad de obrar, no estén incursas en prohibición de contratar y que se mantenga la solvencia, capacidad o clasificación exigida.

Si el contrato se atribuye a una entidad distinta, la garantía definitiva podrá renovarse o reemplazarse, a criterio de la entidad otorgante, por una nueva garantía que suscriba la nueva entidad, atendiendo al riesgo que suponga esta última entidad. En cualquier caso, la antigua garantía definitiva conserva su vigencia hasta que esté constituida la nueva garantía.

Si la subrogación no puede producirse porque la entidad a la que debería atribuirse el contrato no reúne las condiciones de solvencia necesarias, el contrato se resolverá, considerándose a todos los efectos como un supuesto de resolución por culpa de la empresa contratista.

### **34.2 Cesión del contrato:**

Los derechos y obligaciones que dimanen de este contrato se podrán ceder por la empresa contratista a una tercera persona, siempre que las cualidades técnicas o personales de quien cede no hayan sido razón determinante de la adjudicación del contrato ni que de la cesión no resulte una restricción efectiva de la competencia en el mercado, cuando se cumplan los siguientes requisitos:

a) El órgano de contratación autorice, de forma previa y expresa, la cesión. Si transcurre el plazo de dos meses sin que se haya notificado la resolución sobre la solicitud de autorización de la cesión, ésta se entenderá otorgada por silencio administrativo.

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*



b) La empresa cedente tenga ejecutado al menos un 20 por 100 del importe del contrato. Este requisito no se exige si la cesión se produce encontrándose la empresa contratista en concurso aunque se haya abierto la fase de liquidación, o ha puesto en conocimiento del juzgado competente para la declaración del concurso que ha iniciado negociaciones para llegar a un acuerdo de refinanciación, o para obtener adhesiones a una propuesta anticipada de convenio, en los términos previstos en la legislación.

c) La empresa cesionaria tenga capacidad para contratar con la Administración, la solvencia exigible en función de la fase de ejecución del contrato, y no esté incurso en causa de prohibición de contratar.

d) La cesión se formalice, entre la empresa adjudicataria y la empresa cedente, en escritura pública.

No podrá autorizarse la cesión a una tercera persona cuando la cesión suponga una alteración sustancial de las características de la empresa contratista si éstas constituyen un elemento esencial del contrato.

La empresa cesionaria quedará subrogada en todos los derechos y obligaciones que corresponderían a la empresa que cede el contrato.

### **Trigésimo quinta. Subcontratación**

**35.1** La empresa contratista puede concertar con otras empresas la realización parcial de la prestación objeto de este contrato, de acuerdo con lo que se prevé en el **apartado P del cuadro de características**.

**35.2** Las empresas licitadoras deben indicar en sus ofertas la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe y el nombre o el perfil profesional, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a quienes vayan a encomendar su realización. En este caso, la intención de suscribir subcontratos debe indicarse en el DEUC y debe presentarse un DEUC separado por cada una de las empresas que se tiene previsto subcontratar.

En caso de que las empresas contratistas quieran suscribir contratos que no se ajusten a lo indicado en la oferta, éstos no se podrán suscribir hasta que transcurran veinte días desde que se haya cursado la notificación al órgano de contratación y se hayan aportado las justificaciones a que se refiere el párrafo siguiente, salvo que autorizase expresamente con anterioridad o que se diera de medidas urgentes, salvo si la Administración notifica dentro de ese plazo su oposición.

**35.3** La empresa contratista tiene que comunicar por escrito, después de la adjudicación del contrato y, a más tardar, cuando inicie su ejecución, al órgano de contratación la intención de suscribir subcontratos, indicando la parte de la prestación que pretende subcontratar y la identidad, los datos de contacto y el representante o representantes legales de la empresa subcontratista, justificante técnicos y humanos de los que dispone ya su experiencia, y acreditando que no se encuentra incurso en prohibición de contratar.



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

Si la empresa subcontratista tiene la clasificación adecuada para realizar la parte del contrato objeto de la subcontratación, la comunicación de esta circunstancia será suficiente para acreditar su aptitud.

**35.4** La empresa contratista debe notificar por escrito al órgano de contratación cualquier modificación que sufra esta información durante la ejecución del contrato, y toda la información necesaria sobre los nuevos subcontratos.

**35.5** La suscripción de subcontratas está sometida al cumplimiento de los requisitos y circunstancias reguladas en el artículo 215 de la LCSP y en el Decreto ley 3/2025, de 4 de marzo.

Si así se le requiere, la contratista debe enviar, junto con la comunicación preceptiva de la subcontratación, una copia de los contratos suscritos con las subcontratistas.

**35.6** La infracción de las condiciones establecidas en esta cláusula y en el artículo 215 de la LCSP para proceder a la subcontratación, así como la falta de acreditación de la aptitud de la empresa subcontratista o de las circunstancias determinantes de la situación de emergencia o de las que hacen urgente la subcontratación, tiene, en función de la repercusión:

-Imposición a la empresa contratista una penalidad del 20% del importe del subcontrato

**35.7** Las empresas subcontratistas quedan obligadas sólo ante la empresa contratista principal quien asumirá, por tanto, la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a la Administración, de conformidad con este pliego y con los términos del contrato, incluido el cumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral a que se refiere la cláusula vigésimo novena de este pleno de la misma nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos. El conocimiento que la Administración tenga de los contratos suscritos o la autorización que otorgue no alteran la responsabilidad exclusiva del contratista principal.

Las empresas subcontratistas no tendrán acción directa ante la Administración contratante por las obligaciones contraídas con ellas por la empresa contratista, como consecuencia de la ejecución del contrato principal y de los subcontratos.

**35.8** En ningún caso la empresa o empresas contratistas pueden concertar la ejecución parcial del contrato con personas inhabilitadas para contratar de acuerdo con el ordenamiento jurídico o incursas en alguna de las causas de prohibición de contratar previstas en el artículo 71 de la LCSP.

**35.9** La empresa contratista debe informar a quien ejerce la representación de las personas trabajadoras de la subcontratación, de acuerdo con la legislación laboral.

**35.10** Los subcontratos tienen en todo caso naturaleza privada.

**35.11** Cuando así lo solicite la subcontratista, la contratista debe expedir un certificado de buena ejecución que refleje el contenido técnico y económico de la participación de

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

la subcontratista en el contrato; y el nivel de satisfacción en el resultado. El certificado debe emitirse en 10 días desde la solicitud y enviarlo a la subcontratista, con copia al responsable del contrato.

**35.12** El pago a las empresas subcontratistas ya las empresas suministradoras se rige por lo que disponen los artículos 216 y 217 de la LCSP.

La Administración comprobará el estricto cumplimiento del pago a las empresas subcontratistas y suministradoras por parte de la empresa contratista. A estos efectos, la empresa contratista deberá aportar, cuando se le solicite, relación detallada de las empresas subcontratistas o empresas suministradoras con especificación de las condiciones relacionadas con el plazo de pago y deberá presentar el justificante de cumplimiento del pago en plazo. Estas obligaciones tienen la consideración de condición especial de ejecución, de modo que su incumplimiento puede comportar la imposición de las penalidades que se prevén en la cláusula vigésima tercera de este pliego, respondiendo a la garantía definitiva de estas penalidades.

Procederá la imposición de las penalidades que se prevén en la cláusula vigésima tercera de este pliego a la contratista cuando, mediante resolución judicial o arbitral firme aportada por la subcontratista o por la suministradora al órgano de contratación quede acreditada la falta de pago en plazo por la contratista a la subcontratista o suministradora no esté motivada por el incumplimiento de alguna de las obligaciones contractuales asumidas por la subcontratista o por la suministradora en la ejecución de la prestación.

Cuando la subcontratista o suministradora ejerza ante la contratista principal, en sede judicial o arbitral, acciones dirigidas al abono de las facturas una vez excedido el plazo fijado según lo previsto en el artículo 216.2, el órgano de contratación, retendrá provisionalmente la garantía definitiva, que no podrá devolverse hasta que la contratista acredite firme que ponga término al litigio. A estos efectos, la contratista principal debe poner en conocimiento del órgano de contratación el ejercicio de cualquier tipo de acción dirigida al abono de las facturas por los subcontratistas o suministradores.

Cuando la subcontratación con un operador económico sea igual o superior al 10% del precio del contrato, éste tendrá derecho a solicitar el pago en caso de demora de la contratista superior a un mes. En este sentido, se requerirá a la contratista para que acredite el pago o motivos de su improcedencia.

Si la contratista no acredita el pago en 15 días naturales, o si los motivos alegados no responden a supuestos debidamente justificados, se procederá al pago directo a la subcontratista ya la correspondiente detracción de los importes correspondientes de las facturas pendientes de pago a la contratista o de la garantía, en su caso, sin perjuicio de la imposición.

El pago directo a la subcontratista se entiende como un pago por cuenta de la contratista.

Las facturas que emita la contratista deben indicar, en conceptos diferenciados, el importe de las prestaciones que corresponden a los diferentes subcontratistas .

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*







Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

### **Trigésima sexta. Revisión de precios**

La revisión de precios aplicable a este contrato se detalla en el **apartado Q del cuadro de características**. La revisión periódica y predeterminada de precios sólo procederá cuando el contrato se haya ejecutado, al menos, en un 20% de su importe y haya transcurrido un año desde su formalización.

El importe de las revisiones que procedan se hará efectivo, de oficio, mediante el abono o descuento correspondiente en las certificaciones o pagos parciales.

## **VI. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA EXTINCIÓN DEL CONTRATO**

### **Trigésima séptima. Recepción y liquidación**

La recepción y liquidación del contrato se realizará conforme a lo dispuesto en los artículos 210 y 311 de la LCSP y en el artículo 204 del RGLCAP.

La Administración determinará si la prestación realizada por la empresa contratista se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución y cumplimiento y, en su caso, requerirá la realización de las prestaciones contratadas y la subsanación de los defectos observados con ocasión de su recepción.

Si los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables a la empresa contratista, podrá rechazarla de forma que quedará exenta de la obligación de pago o tendrá derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

Además, las unidades de recepción del contrato comprobarán el efectivo cumplimiento de las cláusulas contractuales que establecen obligaciones del uso del catalán, haciendo referencia expresa en los certificados de recepción y de correcta ejecución.

### **Trigésimo octava. Plazo de garantía y devolución o cancelación de la garantía definitiva**

El plazo de garantía es el señalado en el **apartado R del cuadro de características** y empezará a computar a partir de la recepción de los servicios.

Si durante el plazo de garantía se acredita la existencia de vicios o defectos en los trabajos efectuados, se reclamará a la empresa contratista que los subsane.

Una vez cumplidas por la empresa contratista las obligaciones derivadas del contrato, si no existen responsabilidades que deban ejercitarse sobre la garantía definitiva y transcurrido el plazo de garantía, se procederá de oficio a dictar el acuerdo de devolución o cancelación de la garantía definitiva, de acuerdo con lo establecido en el artículo 111 de la LC.

### **Trigésima novena. Resolución del contrato**

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*







Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

Son causas de resolución del contrato las siguientes:

- La muerte o incapacidad sobrevenida del contratista individual o la extinción de la personalidad jurídica de la sociedad contratista, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 98 relativo a la sucesión del contratista.
- La declaración de concurso o declaración de insolvencia en cualquier otro procedimiento.
- El mutuo acuerdo entre la Administración y el contratista.
- La demora en el cumplimiento de los plazos por parte del contratista.
- La demora en el pago por parte de la Administración por plazo superior a seis meses.
- El incumplimiento de la obligación principal del contrato, así como el incumplimiento de las obligaciones esenciales calificadas como tales en este pliego.
- La imposibilidad de ejecutar la prestación en los términos inicialmente pactados, cuando no sea posible modificar el contrato de acuerdo con los artículos 204 y 205 de la LCSP; o cuando, dándose las circunstancias establecidas en el artículo 205 de la LCSP, las modificaciones impliquen, aislada o conjuntamente, alteraciones del precio del mismo, en cuantía superior, en mayor o menor medida, al 20% del precio inicial del contrato, con exclusión del IVA.
- El desistimiento antes de iniciar la prestación del servicio o la suspensión por causa imputable al órgano de contratación de la iniciación del contrato por plazo superior a cuatro meses a partir de la fecha señalada en el mismo para su inicio.
- El desistimiento una vez iniciada la prestación del servicio o la suspensión del contrato por plazo superior a ocho meses acordada por el órgano de contratación.
- El impago, durante la ejecución del contrato, de los salarios por parte del contratista a los trabajadores que estuvieran participando en la misma, o el incumplimiento de las condiciones establecidas en los Convenios colectivos en vigor para estos trabajadores durante la ejecución del contrato.

La aplicación y los efectos de estas causas de resolución son las que se establezcan en los artículos 212, 213 y 313 de la LCSP.

En todos los casos, la resolución del contrato se llevará a cabo siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 191 de la LCSP y en el artículo 109 del RGLCAP.

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*



## VII. RECURSOS, MEDIDAS PROVISIONALES Y SUPUESTOS ESPECIALES DE NULIDAD CONTRACTUAL

### **Cuarentena. Régimen de recursos**

**40.1** Son susceptibles de recurso especial en materia de contratación, de acuerdo con el artículo 44 de la LCSP, los anuncios de licitación, los pliegos y los documentos contractuales que establezcan las condiciones que deben regir la contratación; los actos de trámite que decidan directa o indirectamente sobre la adjudicación, determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión o perjuicio irreparable a derechos o intereses legítimos; los acuerdos de adjudicación del contrato; y las modificaciones del contrato basadas en el incumplimiento de lo establecido en los artículos 204 y 205 de la LCSP, por entender que la modificación debería haber sido objeto de una nueva adjudicación.

Este recurso tiene carácter potestativo, es gratuito para los recurrentes y debe presentarse, con carácter general, en el plazo de quince días hábiles computados de acuerdo con el artículo 50 de la LCSP –o en los plazos de treinta días o seis meses previstos en este mismo precepto por supuestos específicos. Se podrá interponer en los lugares que establece el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, en el registro del órgano de contratación o ante el Tribunal Catalán de Contratos del Sector Público, previa o alternativamente, a la interposición del recurso contencioso administrativo, de conformidad con la Ley 8 jurisdicción contencioso-administrativa, y se regirá por lo que disponen los artículos 44 y siguientes de la LCSP y el Real decreto 814/2015, de 11 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos especiales de revisión de decisiones en materia contractual y de organización del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales.

Si el escrito de interposición del recurso se presenta en un registro distinto al del órgano de contratación o del Tribunal Catalán de Contratos del Sector Público, deberá comunicarse al Tribunal mencionado de forma inmediata y de la forma más rápida posible.

Contra los actos susceptibles de recurso especial, no procede la interposición de recursos administrativos ordinarios.

**40.2** Contra los actos que adopte el órgano de contratación que no sean susceptibles de recurso especial en materia de contratación, de acuerdo con lo señalado en el apartado anterior, procederá la interposición del recurso administrativo ordinario que corresponda de acuerdo con lo que establece la Ley 26/2010, de 3 de agosto, del régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas; o del recurso contencioso-administrativo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa.

**40.3** Los acuerdos que adopte el órgano de contratación en el ejercicio de las prerrogativas de la Administración ponen fin a la vía administrativa y son susceptibles



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

de recurso potestativo de reposición, de conformidad con lo que dispone la Ley 26/2010, de 3 de agosto, del régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña, y la legislación básica del procedimiento 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa.

#### **Cuadragésimo primera. Arbitraje**

Sin perjuicio de lo que establece la cláusula cuarentena, se podrá acordar el sometimiento a arbitraje de la solución de todas o alguna de las controversias que puedan surgir entre la Administración contratante y la/s empresa/s contratista/s, siempre que se trate de materias de libre disposición conforme a derecho y, específicamente, sobre los efectos, el cumplimiento 60/2003, de 23 de diciembre, de arbitraje.

#### **Cuadragésimo segunda. Medidas cautelares**

Antes de interponer el recurso especial en materia de contratación las personas legitimadas para interponerlo podrán solicitar ante el órgano competente para su resolución la adopción de medidas cautelares, de conformidad con lo establecido en el artículo 49 de la LCSP y en el Real Decreto 814/2015, de 11 de septiembre, ya mencionado.

#### **Cuadragésima tercera. Régimen de invalidez**

Este contrato está sometido al régimen de invalidez previsto en los artículos 38 a 43 de la LCSP.

#### **Cuadragésima cuarta. Jurisdicción competente**

El orden jurisdiccional contencioso administrativo es el competente para la resolución de las cuestiones litigiosas que se planteen en relación con la preparación, adjudicación, efectos, modificación y extinción de este contrato.

#### **Firmado electrónicamente**

Anna Morena Segura  
Técnica en contratación

Carla Tamarit Campos  
Directora Gestión Económica y  
Administración

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

## **ANEXOS**

Para consultar los anexos que forman parte del presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP), es necesario revisar el fichero comprimido ZIP de anexos que acompaña a esta documentación. Este ZIP contiene los siguientes documentos:

Anexo 1.A – DEUC

Anexo 1.B - Declaración responsable

Anexo 2 - Formulario datos de la empresa

Anexo 3 – PRL

Anexo 4 - Cláusula de protección de datos y deber de confidencialidad

Anexo 5 - Información básica sobre protección de datos

Anexo 6 - Compromiso en materia de igualdad de oportunidades y no discriminación

Anexo 7 - Reglas especiales empresa contratista

Anexo 8 - Criterios con juicio de valor, propuesta técnica

Anexo 9 - Criterios automáticos

Anexo 10 – Condiciones subrogación

Anexo 11 - Criterios de adjudicación

*Informado favorablemente por la asesoría jurídica del Departamento de Interior y Seguridad Pública en fecha 6/11/2025*

