

**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES APLICABLE AL CONTRATO DE SERVICIOS IMPULSADO POR LA DIPUTACIÓN DE BARCELONA RELATIVO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO *FEM-M'HO FÀCIL*, DE APOYO A LA CIUDADANÍA EN LAS RELACIONES CON SU ENTE LOCAL DE REFERENCIA EN LOS ÁMBITOS DE LA TRAMITACIÓN DIGITAL, TRANSPARENCIA Y DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

---

Expediente n.º: 2024/0037334

**1) DATOS RELATIVOS A LA FASE DE LICITACIÓN Y DE ADJUDICACIÓN**

- 1.1) Definición del objeto del contrato.
  - 1.2) Necesidad e idoneidad del contrato.
  - 1.3) Presupuesto base de licitación.
  - 1.4) Existencia de crédito.
  - 1.5) Duración del contrato y posibles prórrogas.
  - 1.6) Valor estimado.
  - 1.7) Tramitación del expediente y procedimiento de adjudicación.
  - 1.8) Perfil de contratante.
  - 1.9) Presentación de proposiciones.
  - 1.10) Condiciones mínimas y medios de acreditación de la solvencia económica y financiera y profesional o técnica y otros requerimientos.
  - 1.11) Criterios de adjudicación.
  - 1.12) Criterios de desempate.
  - 1.13) Plazo para la adjudicación.
  - 1.14) Variantes.
  - 1.15) Ofertas anormalmente bajas.
  - 1.16) Garantía provisional.
-

**1.17)** Garantía definitiva.

**1.18)** Presentación de documentación por el licitador propuesto como adjudicatario.

**1.19)** Formalización del contrato.

## **2) DATOS RELATIVOS A LA FASE DE EJECUCIÓN**

**2.1)** Derechos y obligaciones de las partes.

**2.2)** Condiciones especiales de ejecución.

**2.3)** Modificación del contrato.

**2.4)** Régimen de pago.

**2.5)** Revisión de precios.

**2.6)** Penalidades.

**2.7)** Causas de resolución.

**2.8)** Plazo de recepción de las prestaciones del contrato.

**2.9)** Plazo de garantía del contrato.

**2.10)** Cesión.

**2.11)** Subcontratación.

**2.12)** Confidencialidad de la información.

**2.13)** Régimen jurídico de la contratación.

**2.14)** Notificaciones y uso de medios electrónicos.

**2.15)** Obligaciones laborales, sociales, fiscales, de protección de datos personales, y medioambientales del contratista.

**2.16)** Seguros.

**2.17)** Lugar de prestación de los trabajos objeto del contrato.

**2.18)** Responsable del contrato.

- 2.19) Protecció de dades personals.
- 2.20) Sistema de determinació del preu del contracte.
- 2.21) Comprobacions en el moment de la recepció de la qualitat del objecte del contracte.
- 2.22) Facultat de la Diputació de Barcelona sobre manteniment de estàndards de qualitat en la prestació del servei.
- 2.23) Planificació preventiva en cas de concurrència empresarial.
- 2.24) Informació sobre les condicions de subrogació en contractes de treball.
- 2.25) Propietat de les feines.
- 2.26) Operacions preparatòries susceptibles de anticipos
- 2.27) Programa de treball

**ANEXOS:**

**Anexo 0:** Model de declaració responsable, per al compliment de la normativa nacional.

**Anexo 1:** Model de proposició evaluable de acord amb criteris automàtics

## **1) DATOS RELATIVOS A LA FASE DE LICITACIÓN Y DE ADJUDICACIÓN**

### **1.1) Definición del objeto del contrato**

Es objeto del presente pliego la contratación promovida por el Gabinete de Innovación, Integridad y Transformación Digital Local del contrato de servicios consistente en la **prestación del servicio de *Fem-ho Fàcil*, de apoyo a la ciudadanía en las relaciones con su ente local de referencia en los ámbitos de la tramitación digital, transparencia y derecho de acceso a la información pública**, de acuerdo con el Pliego de Prescripciones Técnicas.

La Diputación de Barcelona, en ejercicio de la competencia que tiene asignada por el artículo 36.1.g) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, ofrece a los entes locales de población inferior a 20.000 habitantes, soporte en su proceso de transformación digital para dar cumplimiento a sus obligaciones legales en materia de tramitación electrónica.

Este servicio permite a los entes locales dar cumplimiento en el artículo 12 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, que regula la obligación de las administraciones públicas a prestar asistencia a los interesados en el uso de los medios electrónicos.

El servicio que se contrata incluye la asistencia telefónica y otros canales complementarios de atención ciudadana para operar electrónicamente con cualquiera de los entes locales que sean beneficiarios de los recursos de transformación digital SeTDIBA y de Transparencia que la Diputación ofrece de los entes locales de la provincia a través de su Catálogo de servicios, con el objetivo de hacerlo más efectivo y que proporcione la mejor respuesta posible a las necesidades de la ciudadanía, de acuerdo con el establecido al Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT)

Los códigos CPV que corresponden a esta contratación son los siguientes: 72610000-9 Servicios de apoyo informático 79511000-9 servicios de operador telefónico.

### **1.2) Necesidad e idoneidad del contrato**

Las necesidades administrativas a satisfacer, la idoneidad del objeto del contrato, la justificación del procedimiento, la no división en lotes, los criterios de adjudicación y el resto de requisitos recogidos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (LCSP) están acreditados en el expediente.

### 1.3) Presupuesto base de licitación

- a) El **presupuesto base de licitación** de la contratación se fija en la cantidad máxima anual de 203.947,04€ IVA incluido.

Este **presupuesto baso** se desglosa en dos conceptos:

|                |  |
|----------------|--|
| Parte fija     | Por el servicio básico de soporte recogido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, un presupuesto máximo de 135.503,27€, más 28.455,69 € en concepto del 21% de IVA.<br><br>El número anual máximo de asistencias a realizar correspondientes en la parte fija es de 21.600.  |
| Parte variable | Para el servicio de soporte de 7.200 asistencias adicionales (en el caso de superar anualmente el número máximo 21.600 de asistencias previstas en el servicio básico para la totalidad del equipo de trabajo), un presupuesto máximo, formulado en términos de precios unitarios, de 33.048,00 €, más 6.940,08 € en concepto de 21% de IVA. |

Los precios máximos **de licitación** se concretan en los importes siguientes:

|                |  |
|----------------|--|
| Parte fija     | Un importe máximo anual de 135.503,27 €, más 28.455,69 € en concepto del 21% de IVA.   |
| Parte variable | Segundo el siguiente precio unitario máximo siguiente:<br><br>Por cada asistencia 4,59 €, más 0,96 € en concepto del 21% de IVA.<br><br>El número anual máximo de asistencias a realizar correspondientes a la parte variable es de 7.200. |

El tipo de asistencia a prestar y la duración de esta será la adecuada para la realización del trámite o gestión que quiera efectuar la persona que contacta con el servicio de apoyo.

Los licitadores tendrán que igualar o disminuir, en su oferta, el importe de la parte fija del presupuesto y el precio unitario de la parte variable, indicando el IVA a aplicar mediante partida independiente.

### ADVERTENCIA

**Las propuestas tendrán que incluir la totalidad de los precios que comprende la presente contratación. En ausencia de algún precio se considerará que la oferta se corresponde con el precio máximo de licitación. Se excluirá el licitar la oferta del cual ultrapase cualquier de los precios máximos de licitación.**

**Los precios se tienen que ofrecer con el número de decimales que conste en el modelo de oferta. En el supuesto de que se ofrezcan unos precios con más decimales, estos no se tendrán en cuenta para puntuar la oferta.**

El presupuesto máximo de la parte variable no supone un obligación de gasto por parte de la Diputación de Barcelona, dado que esta se determinará en función de las necesidades que se produzcan durante la vigencia del contrato.

El presupuesto comprende la totalidad del contrato. El precio consignado es indiscutible, no admitiéndose ninguna prueba de insuficiencia y lleva implícitos todos aquellos conceptos previstos en el art. 100 y concordantes de la LCSP.

**b) Desglose del presupuesto por costes**

|   | <b>Importe</b>     |
|---|--------------------|
| Costes directos (CD). Se identifican a partir de los gastos de personal (salario, seguridad social, formación), el hardware o software dedicado, así como el coste de conectividad necesaria para la ejecución de la prestación.  | 130.054,99€        |
| Costes indirectos (CI). Son aquellos gastos generales de funcionamiento que tiene una empresa como consecuencia del ejercicio de su actividad y que no se pueden asignar de manera directa a cada uno de los productos/servicios. Por regla general se aplica a partir de un porcentaje fijo del 20% sobre los costes directos. | 26.011,00€         |
| Beneficio industrial (BI). Se aplica un porcentaje fijo del 8% sobre la suma de los CD y los CI.  | 12.485,28€         |
| IVA (sobre la suma de CD, CI y BI) 21%:   | 35.395,77€         |
| <b>TOTAL PBL</b>  | <b>203.947,04€</b> |

El coste salarial se ha fijado teniendo en cuenta la base mínima que determina el XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública, aprobado por Resolución de la Dirección General de Trabajo de 4 de abril de 2025 (código de convenio 99001355011983), publicado al BOE n.º 92, de 16 de abril de 2025, Sección III, página de inicio 53595, ajustada según el salario medio de mercado, teniendo en cuenta los perfiles y la experiencia requerida al personal adscrito. En relación con los miembros del equipo de

trabajo y por aplicación del convenio colectivo vigente se tendrán en cuenta las áreas profesionales siguientes:

- Responsable del contrato: Área profesional 2, Grupo A, Nivel 1.
- Técnicos: Área profesional 2, Grupo B, Nivel 2.

Dicho convenio no fija ninguna desagregación por género, motivo por el cual los salarios serán idénticos para la realización de las tareas de la misma categoría, con independencia de que el trabajo sea ejecutado por un hombre o una mujer, existiendo únicamente diferencias como consecuencia de las diferentes antigüedades de los trabajadores u otras circunstancias previstas legalmente.

No obstante, los licitadores disfrutan de total libertad para realizar su propuesta, siempre respetando el presupuesto del contrato y los requerimientos definidos para esta prestación recogidos en los pliegos que regulan esta contratación.

#### **1.4) Existencia de crédito**

El **gasto plurianual derivado** de esta contratación es de 203.947,04 €, IVA incluido, y se hará efectiva a cargo de las aplicaciones presupuestarias siguientes:

Parte fija:

| Ejercicio | Importe     | Orgánico | Programa | Económico |
|-----------|-------------|----------|----------|-----------|
| 2026      | 109.305,97€ | 70010    | 92041    | 22780     |
| 2027      | 54.652,99€  | 70010    | 92041    | 22780     |

Parte variable:

| Ejercicio | Importe    | Orgánico | Programa | Económico |
|-----------|------------|----------|----------|-----------|
| 2026      | 26.658,72€ | 70010    | 92041    | 22780     |
| 2027      | 13.329,36€ | 70010    | 92041    | 22780     |

Con la condición suspensiva que para el mencionado gasto exista consignación adecuada y suficiente en los correspondientes presupuestos, de conformidad con lo artículo 174.1 del texto refundido de la Ley reguladora de las haciendas locales, aprobado por el Real decreto legislativo 2/2004, de 5 de marzo, y el artículo 117.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público.

En el momento de adjudicar esta contratación, se aplicará a la parte del precio fijo y a la variable la baja correspondiente, si procede.

### **1.5) Duración del contrato y posibles prórrogas**

#### **En cuanto a la duración:**

El contrato, una vez formalizado, tendrá una duración inicial de un (1) año a contar desde el inicio de la prestación objeto del contrato.

La fecha de inicio de la prestación del servicio se fijará en el contrato de acuerdo con el artículo 35.1.g) de la LCSP, si bien la fecha prevista de inicio de efectos es el 1 de mayo de 2026.

#### **En cuanto a la prórroga:**

El contrato será prorrogable de forma expresa, sin que la duración de su vigencia, incluidas las prórrogas, pueda exceder de cuatro (4) años.

La prórroga será obligatoria para el contratista cuando esta se le haya comunicado con una antelación mínima de 2 meses a la finalización de la duración del contrato.

### **1.6) Valor estimado**

El valor estimado del contrato a efectos de lo dispuesto en los artículos 101 y concordantes de la LCSP, es de 674.205,08 €, IVA excluido.

El método del cálculo para determinar el importe del VEC es el siguiente:

|                   |        |              |
|-------------------|--------|--------------|
| Vigencia inicial: | 1 año  | 168.551,27 € |
| Prórroga:         | 3 años | 505.653,81 € |
| Valor estimado    |        | 674.205,08 € |

### **1.7) Tramitación del expediente y procedimiento de adjudicación**

La contratación, que se tramitará de forma ordinaria, está sujeta a regulación armonizada, y es susceptible de recurso especial en materia de contratación, se llevará a cabo mediante:

**Procedimiento abierto y la adjudicación con más de un criterio de adjudicación**, en virtud de lo que establecen los artículos 145, 146, 156 a 158 y concordantes de la LCSP.



### **1.8) Perfil de contratante**

Para consultar los pliegos y el resto de documentos relacionados con la presente contratación, así como la composición de la Mesa de Contratación, si procede, se tiene que acceder al Perfil de contratante a través de la dirección siguiente:

<https://seuelectronica.diba.cat>

#### **Información a los interesados**

Así mismo, de conformidad con el artículo 138.3 de la LCSP, se puede proporcionar a los interesados en el procedimiento de licitación que lo soliciten información adicional sobre los pliegos y otra documentación complementaria a más tardar 4 días antes de que finalice el plazo fijado para la presentación de ofertas, a condición de que lo hayan pedido al menos 8 días antes del transcurso del plazo de presentación de las proposiciones o de las solicitudes de participación.

En el caso de incidencias o consultas técnicas en la preparación o envío de la oferta u otras consultas relacionadas con la Plataforma de Contratación Pública, se pueden poner en contacto con el Servicio de asistencia tecnológica omnicanal (de lunes a domingo las 24 horas del día) mediante:

- Buzón de correo electrónico: [assistencia@atom.gencat.cat](mailto:assistencia@atom.gencat.cat) indicando en el asunto del correo "Código 31: PSCP-herramientas de licitación electrónica" e indicando en el mensaje la información siguiente:
  - ✓ Fecha y hora de la incidencia
  - ✓ Código de expediente
  - ✓ Órgano de contratación
  - ✓ Fecha y hora límite de presentación de la oferta
  - ✓ Nombre empresa + datos de contacto
  - ✓ Impresión de pantalla con el mensaje de error
  - ✓ Descripción de las operaciones realizadas y del problema surgido
- Teléfono: 900 82 82 82 - extensión 3 (se derivará la llamada directamente al departamento encargado de la gestión de la PSCP).

### **1.9) Presentación de proposiciones**

Las proposiciones se presentarán en la forma, plazo y lugar indicados en el anuncio de licitación, mediante la herramienta **Sobre Digital, integrada en la Plataforma de Servicios de Contratación Pública de Cataluña, accesible** en el perfil de contratante de la Diputación, indicado en la cláusula 1.8 del presente pliego.

Toda la información relativa al Sobre Digital se puede consultar en el documento **“Instrucciones sobre el uso de medios electrónicos en los procedimientos de contratación”** publicado en el perfil de contratante de la Diputación de Barcelona.

Cualquier duda relacionada con el contenido del pliegos durante el plazo de presentación de ofertas se puede consultar en el Servicio de Gestión de la Contratación de la Dirección de Servicios de Compra Pública de la Diputación de Barcelona en la dirección electrónica [sgc.consultaplecs@diba.cat](mailto:sgc.consultaplecs@diba.cat) y en el teléfono 93.402.25.64 de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes no festivos en la ciudad de Barcelona.

La mencionada documentación tendrá que presentarse en cualquier de las lenguas cooficiales de Cataluña, firmada electrónicamente, **en tres sobres**, en los términos siguientes:

### **SOBRE A**

Contendrá la documentación administrativa siguiente:

- Declaración responsable, firmada electrónicamente, de cumplimiento de las condiciones establecidas legalmente para contratar con el sector público, de acuerdo con el modelo de documento europeo único de contratación (DEUC).

El DEUC se tiene que rellenar de conformidad con las indicaciones que constan en la Guía rápida para el licitador publicada en el perfil de contratante de la Diputación de Barcelona.

- Declaración responsable, firmada electrónicamente, para el cumplimiento de las condiciones establecidas para contratar con el sector público conforme en la normativa nacional, de acuerdo con el modelo que consta como **Anexo 0 en el PCAP**.

*(Los modelos de estas declaraciones se podrán descargar en la Plataforma)*

Las condiciones establecidas legalmente para contratar tienen que cumplirse antes de la finalización del plazo de presentación de proposiciones y subsistir en el momento de perfección del contrato, de acuerdo con el artículo 140.4 LCSP.

De conformidad con el artículo 140.3 LCSP, los licitadores se obligan a aportar, en cualquier momento antes de la propuesta de adjudicación, toda la documentación exigida cuando les sea requerida, y sin perjuicio de aquello establecido en la cláusula 1.18) del presente Pliego.

### **SOBRE B**

Contendrá la memoria técnica, firmada electrónicamente, relativa a los criterios de adjudicación que dependan de un juicio de valor.

#### **ADVERTENCIA**

La documentación que contienen los sobres precedentes (A y B) no puede incluir ninguna información que permita conocer el contenido del sobre C, relativo en los criterios evaluables de forma automática. El incumplimiento de esta obligación puede implicar la exclusión de la licitación.

### **SOBRE C**

Contendrá la proposición, firmada electrónicamente, relativa a los criterios de adjudicación evaluables de forma automática, de acuerdo con el modelo que consta como **Anexo 1 en el PCAP**.

*(El modelo de la proposición se podrá descargar en la Plataforma)*

#### **1.10) Condiciones mínimas y medios de acreditación de la solvencia económica y financiera y profesional o técnica y otros requerimientos**

El licitador tendrá que cumplir las condiciones siguientes:

La documentación acreditativa de la solvencia tendrá que ser presentada únicamente por el licitador propuesto como adjudicatario en el plazo previsto en la cláusula 1.18 del presente pliego y en los términos que se detallen en el requerimiento.

■ Disponer de la solvencia siguiente:

##### **a) Solvencia económica y financiera:**

- ☐ Volumen anual de negocios referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles.

Mínimo: Por un importe mínimo de 67.414,76 €, IVA excluido, en alguno de los tres (3) ejercicios mencionados.

Medio de acreditación: Cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito; en caso contrario, por las depositadas en el registro oficial en que tenga que estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán el

volumen anual de negocios mediante los libros de inventarios y cuentas anuales legalizadas por el Registro Mercantil.

**b) Solvencia profesional o técnica:**

- Relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, en el curso de como máximo, los tres (3) últimos años, que incluya objeto, importe, fechas y el destinatario, público o privado de estos, firmada por el representante legal de la empresa.

Mínimo: En esta relación han de constar servicios relacionados con la asistencia telefónica y otros canales de atención a los ciudadanos, por un importe mínimo de 33.707,38, IVA excluido, en alguno de los tres (3) ejercicios mencionados.

Documentación acreditativa de los servicios o trabajos mínimos:

- Cuando los trabajos o servicios se hayan realizado en entidades del sector público, hay que aportar certificados expedidos o visados por el órgano competente.

- Cuando los trabajos o servicios se hayan realizado en entidades del sector privado, mediante un certificado expedido por la empresa destinataria de estos trabajos o servicios o a falta de este certificado, mediante una declaración firmada por el representante legal de la empresa licitadora acompañada de los documentos en su poder que acrediten la realización de la prestación.

- Clasificación empresarial como medio alternativo para acreditar la solvencia económica y técnica:

La solvencia económica y técnica mínima requerida en los apartados anteriores, se podrá acreditar, alternativamente, con la clasificación empresarial en el grupo, subgrupo y categorías que a continuación se detallan:

|          |             |                         |
|----------|-------------|-------------------------|
| Grupo: U | Subgrupo: 8 | Categoría: 2 o superior |
|----------|-------------|-------------------------|

- Adscribir, de acuerdo con el artículo 76.2 de la LCSP, los medios personales que indicará mediante relación y que, en particular, tendrá que comprender, como mínimo, los siguientes:

| Perfiles descritos en la cláusula 4.7 del PPT de Equipo de Trabajo | Experiencia y número mínimo de años  |
|--|--|
| Responsable del contrato   | 3 años en la coordinación de proyectos de naturaleza análoga a los previstos para este perfil. |
| Técnico 1  | 3 años realizando tareas de naturaleza análoga a los previstos para este perfil                |
| Técnico 2  | 3 años realizando tareas de naturaleza análoga a los previstos para este perfil.               |
| Técnico 3  | 3 años realizando tareas de naturaleza análoga a los previstos para este perfil.               |

Medios de acreditación de la experiencia: La acreditación de la experiencia mínima requerida y la mejora ofrecida en su caso, se acreditará mediante los Currículum Vitae de todas las personas que formarán parte del equipo de trabajo, debidamente firmado y donde se detallen las experiencias mediante una relación de las actuaciones realizadas (con identificación de la descripción de las mismas, de las empresas, las fechas en que se han llevado a cabo y tareas concretas realizadas, donde se haya adquirido esta experiencia y conocimientos).

Medios de acreditación de la titulación: La acreditación de la formación se tendrá que presentar en el caso de haber ofrecido la mejora del criterio de adjudicación 3, y se hará mediante la presentación del título oficial correspondiente.

Medios de acreditación de la efectiva disposición: contrato de trabajo, nómina, contrato de colaboración u otro documento que acredite la disposición del personal.

Para acreditar la mejora incluida como criterio de adjudicación número 6, el licitador tendrá que incluir documento oficial que acredite la condición del/s trabajador/s, emitido por el organismo público competente.

### **1.11) Criterios de adjudicación**

Los criterios a tener en cuenta a la hora de considerar cuál es la mejor proposición relación calidad-precio serán, de forma decreciente, los que a continuación se indican, de acuerdo con la ponderación que se detalla para cada uno de estos:

**ADVERTENCIA**

Las propuestas no podrán incluir enlaces. En el supuesto de que consten estos no se tendrán en cuenta para hacer las valoraciones de las ofertas.

**Criterios que dependen de un juicio de valor (30%)****Criterio 1: Propuesta técnica de la prestación del servicio.....hasta a 30 puntos**

La asignación de puntos se resolverá siguiendo un criterio de discrecionalidad técnica, a partir de la evaluación de la memoria que libre el licitador, que tiene que incluir el detalle de sus propuestas y la justificación del supuesto beneficio que su puesta en marcha implicaría en relación con el modelo de relación definido en el pliego de prescripciones técnicas particulares teniendo en cuenta la prestación desde un punto de vista integral.

La memoria que presentar se tiene que estructurar según el índice de apartados que se presentan a continuación, y se evaluará teniendo en cuenta la granularidad y la definición de las tareas asociadas a cada uno de los subapartados descritos, en base a la ponderación establecida para cada uno de ellos según la importancia que ha identificado el órgano de contratación y que tiene una relación directa a la asignación de puntos para cada uno de los apartados identificados.

La extensión máxima de la propuesta técnica que tendrá que presentar el licitador para justificar su propuesta en relación con los criterios sujetos a juicio de valor del órgano contratante, no podrá ser superior a 40 páginas, Arial 11, interlineado simple, con un Espacio Anterior máximo de 6 puntos y un espaciado posterior máximo de 3 puntos. A partir de la página 41 no se tendrá en cuenta la información incluida.

Los aspectos que valorar y la puntuación asignada es la siguiente:

- A) Tratamiento de las consultas y asistencias en diferentes lenguas, salvo el catalán y del castellano, de acuerdo con lo establecido al apartado 4.1 del Pliego de prescripciones técnicas.....hasta 15 puntos

Para hacer la evaluación el licitador tendrá que presentar el detalle funcional en la memoria, identificando, las herramientas y procesos que se establecerán para llevar a cabo el servicio de atención en varias lenguas, así como el número y detalle de las lenguas incluidas en su propuesta.

- B) Tratamiento de las consultas y asistencias en modalidad inclusiva, para permitir, como mínimo la atención con intérprete de lenguaje de signos y de un protocolo telefónico para ayudar personas con discapacidad visual, de acuerdo con lo establecido al apartado 4.1 del Pliego de prescripciones técnicas.....hasta 15 puntos

Para hacer la evaluación el licitador tendrá que presentar el detalle funcional en la memoria, identificando, las herramientas y procesos que se establecerán para llevar a cabo el servicio de atención inclusivo.

### **Criterios evaluables de forma automática (70%)**

#### **Criterio 2: Precio ..... hasta 40 puntos**

La puntuación se tiene que asignar en función de la fórmula inversa que distribuye la puntuación de forma que se otorga la puntuación más elevada a la oferta más baja y el resto de las ofertas reciben puntos de forma inversamente proporcional a la oferta más baja.

$$P_i = P \frac{O_m}{O_i}$$

*Dónde:*

$P_i$  = puntos de la oferta y

$P$  = puntos del criterio precio

$O_m$  = precio de la oferta más baja y

$O_i$  = precio de la oferta

| <b>Sistema para calcular el precio ofrecido por el licitador</b>  |
|---|
| <p><u>Parte variable</u></p> <p>Se multiplicará el precio unitario ofrecido por el licitador, IVA excluido (A), por el número de unidades estimadas (B), de acuerdo con las previsiones de la cláusula 1.3 del presente</p> <p>1) <math>A \times B = C</math></p> <p><u>Parte fija</u>- el importe ofrecido de la parte fija, IVA excluido =D</p> <p>2) <math>C + D =</math> Precio ofrecido por el licitador</p> |

**A continuación, se detallan los criterios relativos a la calidad, los cuales tendrán una puntuación máxima de 30 puntos, distribuidos de la forma siguiente:**

**Criterio 3:** Mejora de la formación del equipo de trabajo.....**hasta 14 puntos**

→ Responsable del Contrato.....5 puntos

Se puntuará que perfil del Responsable del Contrato disponga de la formación siguiente:

| <b>Formación del Responsable del Contrato</b> | <b>Puntos</b> |
|---|---------------|
| Licenciatura o Grado universitario en Derecho | 5 puntos      |

→ Mejora de la formación de los perfiles de Técnicos .....hasta 9 puntos

Se puntuará la formación universitaria en Derecho de los técnicos adscritos al contrato de la manera siguiente:

| <b>Mejora Formación de los perfiles de Técnicos</b>      | <b>Puntuación</b> |
|--|-------------------|
| Técnico 1: Licenciatura o Grado universitario en Derecho | 3 puntos          |
| Técnico 2: Licenciatura o Grado universitario en Derecho | 3 puntos          |
| Técnico 3: Licenciatura o Grado universitario en Derecho | 3 puntos          |

Las mejoras de la formación de los técnicos y del responsable, se tendrá que presentar por el propuesto como adjudicatario en los mismos términos que los previstos en la cl. 1.10 del presente pliego, en el plazo establecido en la cl. 1.18 del mismo pliego y de conformidad con el requerimiento.

**Criterio 4:** Mejora de la experiencia de los perfiles de Técnicos.....**9 puntos**

| <b>Mejora de la experiencia del perfil técnico 1</b>         | <b>Puntuación</b> |
|--|-------------------|
| Experiencia mínima 3 años                                    | 0 puntos          |
| Dispone de experiencia superior a 3 años e inferior a 4 años | 1,5 puntos        |
| Dispone de experiencia superior a 4 años                     | 3 puntos          |

| <b>Mejora de la experiencia del perfil técnico 2</b> | <b>Puntuación</b> |
|--|-------------------|
| Experiencia mínima 3 años                            | 0 puntos          |



|  |            |
|--|------------|
| Dispone de experiencia superior a 3 años e inferior a 4 años | 1,5 puntos |
| Dispone de experiencia superior a 4 años                     | 3 puntos   |

| <b>Mejora de la experiencia del perfil técnico 3</b>         | <b>Puntuación</b> |
|--|-------------------|
| Experiencia mínima 3 años                                    | 0 puntos          |
| Dispone de experiencia superior a 3 años e inferior a 4 años | 1,5 puntos        |
| Dispone de experiencia superior a 4 años                     | 3 puntos          |

La documentación acreditativa de la mejora de la experiencia del personal adscrito a la ejecución del contrato se tendrá que presentar por el propuesto como adjudicatario en los mismos términos que los previstos en la cl. 1.10 del presente pliego, en el plazo establecido en la cl. 1.18 del mismo pliego y de conformidad con el requerimiento.

**Criterio 5:** Mejoras de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) .....**hasta 5 puntos**

**5.1)** Mejora de la ANS relativo a la atención telefónica, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 6 del PPT.....**hasta 2,5 puntos**

- Si el porcentaje de llamadas no atendidas es del 5%: 0 puntos.
- Si el porcentaje de llamadas no atendidas se sitúa en un máximo del 4%: ..... 1 punto.
- Si el porcentaje de llamadas no atendidas se sitúa en un máximo del 3%: ..... 1,5 puntos.
- Si el porcentaje de llamadas no atendidas se sitúa en un máximo del 2%: ..... 2 puntos.
- Si el porcentaje de llamadas no atendidas se sitúa en un máximo del 1%: ..... 2,5 puntos.

**5.2)** Mejora de la ANS relativo a la atención por otros canales diferentes del telefónico, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 6 del PPT.....**hasta 2,5 puntos**

- Por atención durante las primeras 24 horas: 0 puntos.
- Por atención durante las primeras 23 horas: 0,5 puntos.
- Por atención durante las primeras 22 horas: 1 punto.
- Por atención durante las primeras 21 horas: 1,5 puntos.
- Por atención durante las primeras 20 horas: 2 puntos.
- Por atención durante las primeras 19 horas: 2,5 puntos.

**Criterio 6:** Incorporación de personas con movilidad reducida al equipo de trabajo que llevará a cabo las tareas incluidas al alcance del contrato como perfil Técnico..... **hasta 2 puntos**

Se puntuará 1 o dos personas del equipo adscritos al contrato, de acuerdo con la cl. 1.10 sean personas con movilidad reducida de la siguiente manera:

| Incorpora personas con movilidad reducida al equipo de trabajo perfil técnico | Puntos |
|---|--------|
| 1 persona   | 1      |
| 2 personas  | 2      |

La empresa propuesta como adjudicataria tendrá que presentar la documentación acreditativa de la mejora ofrecida, en su caso, en los términos previstos en la cláusula 1.10 del PCAP

En todo caso, la Diputación de Barcelona se reserva la facultad de adjudicar el contrato a quien reúna, a su entender, las condiciones más ventajosas en relación calidad-precio de acuerdo con los criterios señalados o a declararlo desierto en los términos de aquello que dispone el artículo 150.3 LCSP.

#### **1.12) Criterios de desempate**

En caso de igualdad de proposiciones, los criterios para el desempate serán, por orden de prelación los siguientes:

- Tienen preferencia las proposiciones presentadas por empresas públicas o privadas que en el momento de finalizar el plazo de presentación de ofertas tengan en la plantilla un número de personas trabajadoras con discapacidad superior al 2 por ciento, siempre que estas proposiciones iguallen en sus términos a las más ventajosas desde el punto de vista de los criterios que sirvan de base para la adjudicación.

A estos efectos, en el caso de empresas con menos de 50 personas trabajadoras, al % de personas trabajadoras con discapacidad en plantilla que acrediten habrá que sumarle un 2%, con el fin de, en su caso, poder hacer la comparativa de manera equitativa con el % que acrediten las empresas con 50 o más de 50 personas trabajadoras.

Si varias empresas licitadoras quedan igualadas en cuanto a la proposición más ventajosa y, además, acrediten tener relación laboral con personas con discapacidad en un porcentaje superior al 2 por ciento, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato la empresa licitadora que disponga en su plantilla de un porcentaje más elevado de personas trabajadoras fijas con discapacidad.

- En caso de persistir el empate, la situación de desempate se resolverá mediante sorteo que se llevará a cabo en acto público, previa la preceptiva convocatoria.

#### **1.13) Plazo para la adjudicación**

La adjudicación se realizará dentro del plazo de dos (2) días a contar desde la fecha de apertura de las ofertas recibidas.

#### **1.14) Variantes**

No es procedente.

#### **1.15) Ofertas anormalmente bajas**

Los parámetros objetivos que permitirán identificar los casos en que una oferta se considere anormal, referidos a la oferta considerada en su conjunto, son los siguientes:

Se tendrán que cumplir, de forma acumulativa, las condiciones siguientes:

- Que en el criterio 2 relativo al "Precio" se dé alguna de las situaciones previstas en el artículo 85 del Reglamento General de la Ley de contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, y
- Que en la suma de los otros criterios se haya obtenido una puntuación igual o superior a 50 puntos.

Una vez realizado el trámite de audiencia, se declarará el carácter anormal de las ofertas, si procede.

#### **1.16) Garantía provisional**

No se exige la constitución de garantía provisional, de conformidad con aquello que dispone el artículo 106 de la LCSP.

#### **1.17) Garantía definitiva**

El licitador que haya presentado la mejor oferta tendrá que constituir una garantía definitiva en un único importe por los dos conceptos:

|                |   |
|----------------|---|
| Parte fija     | 5% del precio final ofrecido, IVA excluido.         |
| Parte variable | 5% del presupuesto base de licitación, IVA excluido |

La garantía definitiva se podrá prestar mediante cualquier de las formas previstas en el artículo 108.1 de la LCSP.

En caso de que lo solicite el adjudicatario, se podrá instrumentar mediante la retención del primero o primeros pagos que se efectúen hasta cubrir el importe total de la garantía definitiva. En este caso se tendrá que comunicar expresamente en el plazo que prevé la cláusula siguiente.

En contratos sometidos a regulación armonizada y en contratos con VEC igual o superior a 2MEUR se retendrá la garantía definitiva en las circunstancias y en los términos previstos en el artículo 216.4 en relación en el artículo 217 LCSP, relativos al pago y comprobación del pago a subcontratistas.

#### **1.18) Presentación de documentación por el licitador propuesto como adjudicatario**

El licitador propuesto como adjudicatario, antes de la adjudicación y dentro del plazo de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente a la recepción del requerimiento que prevé el artículo 150.2 de la LCSP, tendrá que:

- Acreditar la constitución de la garantía definitiva (en caso de ser exigida y salvo que se instrumentalice mediante retención en el precio).
- Presentar los documentos siguientes:
  - a) La documentación que acredite la personalidad del empresario, mediante DNI o documento que lo sustituya. Cuando no actúe en nombre propio o se trate de sociedad o persona jurídica, además de su DNI, tendrá que aportar la escritura de nombramiento de cargo social o bien el poder notarial para representar la persona o entidad, y la escritura de constitución o de adaptación, si procede, de la sociedad o entidad y/o aquella en que conste el último objeto social vigente, en el que tendrán que estar comprendidas las prestaciones objeto del contrato. Así mismo, los actos y acuerdos contenidos en las escrituras antes señaladas tendrán que estar inscritos en el registro adecuado cuando la inscripción mencionada les sea exigible. En el supuesto de que no lo fuera, la capacidad de obrar se acreditará mediante la escritura o documento de constitución, estatutos o acto fundacional, inscritos, si procede, en el registro oficial correspondiente.

Hará falta que la documentación que acredite la representación y las facultades del licitador sea validada por la Asesoría Jurídica de la Secretaría General de la Diputación de Barcelona.

Las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o de los Estados signatarios del acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo tendrán que acreditar su capacidad de obrar, en los términos de aquello que disponen los artículos 67 y 84 de la LCSP, mediante la inscripción en los registros comerciales o profesionales que se establecen en el anexo I del RGLCAP.

La capacidad de obrar del resto de las empresas extranjeras se acreditará de conformidad con lo que disponen los artículos 68 y 84 de la LCSP.

- b) Los certificados acreditativos de estar al corriente del cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, salvo que la Diputación de Barcelona disponga de estos.
- c) La documentación que acredite la habilitación profesional, la solvencia económica y financiera y técnica o profesional, así como la documentación que acredite la disposición de los medios que se comprometió a adscribir al contrato (en caso de exigencia de compromiso de adscripción) en los términos de la cláusula 1.10 del presente Pliego, y si, se procede, del compromiso de integración efectiva de la solvencia con medios externos.
- d) La documentación acreditativa del resto de circunstancias consignadas en la/las declaración/es responsable/s aportada/s y el resto que sea exigible.
- e) En caso de que la ejecución del contrato requiera que el contratista haga tratamiento de datos personales según la cláusula 2.19 del presente pliego, el propuesto adjudicatario tendrá que presentar: Declaración firmada por el legal representante de la empresa indicando donde estarán ubicados los servidores y desde donde se prestarán los servicios asociados a estos y estará obligado a comunicar a la Diputación de Barcelona cualquier cambio en relación con la declaración mencionada. Esta obligación se considera una condición esencial.

Aquellas empresas que estén inscritas en el Registro de Licitadores de la Generalitat de Cataluña y/o de la Administración General del Estado quedarán eximidas de presentar la documentación referida si consta en el Registro de Licitadores.

En caso de no presentarse la documentación en el plazo previsto, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta, se le exigirá el importe del 3% del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad, y se procederá en los términos señalados en el artículo 150 de la LCSP.

### **1.19) Formalización del contrato**

El contrato se formalizará de conformidad con lo que dispone el artículo 153 de la LCSP.

El representante legal de la empresa tendrá que firmar electrónicamente el contrato con cualquier herramienta congruente con lo establecido por la Diputación de Barcelona en su Política de Firma Electrónica ([https://seuelectronica.diba.cat/fitxers/d722\\_2023\\_politica\\_signatura\\_electronica\\_diba.pdf](https://seuelectronica.diba.cat/fitxers/d722_2023_politica_signatura_electronica_diba.pdf)) y a su Catálogo de formatos de documentos electrónicos (<https://seuelectronica.diba.cat/fitxers/16.pdf>), como puede ser, entre otros, Adobe Acrobat Reader DC.

Al tratarse de un contrato **susceptible de recurso especial**, la formalización no se producirá antes del transcurso de los 15 días hábiles siguientes a la remisión de la notificación de la adjudicación.

Una vez transcurrido el plazo previsto en el párrafo anterior, el adjudicatario se obliga a formalizarlo cuando sea requerido y, en cualquier caso, en un plazo máximo de 5 días naturales a contar desde el día siguiente a la recepción del requerimiento.

En el supuesto de que el adjudicatario sea una unión temporal de empresas, esta tendrá que estar formalmente constituida antes de la formalización del contrato.

Si por causas imputables al adjudicatario, el contrato no se formaliza en el plazo señalado, se procederá a imponer una penalidad equivalente al 3% del presupuesto base de licitación, IVA excluido, de conformidad con lo que dispone el artículo 153.4 LCSP

## **2) DATOS RELATIVOS A LA FASE DE EJECUCIÓN:**

### **2.1) Derechos y obligaciones de las partes**

Los derechos y las obligaciones de las partes serán, además de los indicados en las cláusulas de los datos específicos del contrato, aquellos que resulten de la documentación contractual y la normativa aplicable y, en particular, los siguientes:

- El contratista tiene que disponer de todas las acreditaciones/habilitaciones legales que sean necesarias para desarrollar correctamente el objeto del contrato.
- El personal dependiente del contratista para el cumplimiento de las prestaciones objeto de la presente contratación no tendrán ningún derecho ni vinculación ante la Diputación de Barcelona.
- El contratista se obliga a adecuar su actividad, en el marco de su relación contractual con la Diputación de Barcelona, a los principios éticos y a las reglas de conducta que permitan asegurar el cumplimiento de los principios de igualdad, de imparcialidad y de integridad de objetividad y de transparencia y, en particular, se obliga a:

- Facilitar a la Diputació la informació establerta per la Ley 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i qualsevol altra que li sigui requerida de acord amb la normativa vigent.
- Comunicar a la Diputació de Barcelona les possibles situacions de conflicte d'interessos o altres anàlogues de les que tinga coneixement que afecten, directa o indirectament, a la present contractació i puguin posar en risc l'interès públic.

Per conflicte d'interessos s'entén qualsevol situació en la que el personal al servei de l'òrgan de contractació, que a més participi en el desenvolupament del procediment de licitació o pugui influir en el seu resultat, tinga directa o indirectament un interès financer, econòmic o personal que pugui semblar que compromet la seva imparcialitat i independència en el context del mencionat procediment de licitació.

- No celebrar cap acord amb altres operadors econòmics que, en el marc de la present contractació, no respectin els principis de lliure mercat i de concurrència competitiva, abstenint-se de realitzar cap pràctica col·lusòria.
- Abstenir-se de realitzar, fomentar, proposar o promoure cap tipus de pràctica corrupta que afecti o pugui afectar a la relació contractual en els termes previstos en el Codi Penal vigent en cada moment.
- El contractista tindrà que adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals que consten detallats en la clàusula 1.10 del present plec i clàusula 4.7 del PPT. Si durant la vigència del contracte es produeixen modificacions respecte el personal adscrit, aquests tindrà que complir amb els mateixos requisits exigits a les mencionades clàusules i tindrà que ser comunicats, abans de la efectiva disposició d'aquest personal en el contracte del Gabinet d'Innovació, Integritat i Transformació Digital Local, tal i com prevé el PPT. El Gabinet comprovarà aquests requeriments i validarà la proposta de personal previ a l'adscripció a la prestació d'aquest contracte. Aquesta obligació és essencial.

## **2.2) Condicions especials de execució**

Les condicions especials de execució del contracte seran les que a continuació s'indiquen:

- El contractista s'obliga a facilitar tota la documentació que li sigui requerida en relació amb els seus subcontractistes en els termes de l'article 217 LCSP.
- El contractista tindrà que garantir a les persones treballadores adscrites a l'execució del contracte, i durant tota la seva vigència, l'aplicació i manteniment de



las condiciones laborales que establezca el convenio colectivo del sector o convenio de empresa que lo mejore, en su caso.

- La empresa contratista tiene que garantizar que el salario de las personas adscritas a la ejecución del contrato sea iguales para mujeres y hombres en aquellas categorías/grupos profesionales equivalentes.
- La empresa contratista, en toda la documentación, publicidad, imagen o materiales necesarios para la ejecución del contrato tiene que hacer un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas, y tiene que fomentar con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.
- La empresa se somete a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos. Esta obligación se considera esencial.

Estas obligaciones se extenderán a todo el personal subcontratado por el contratista principal destinado a la ejecución del contrato. A efectos de comprobación, el contratista tendrá que remitir al órgano de contratación, cuando este lo solicite, una declaración en que consten los datos que permitan comprobar este cumplimiento.

### **2.3) Modificación del contrato**

El contrato solo se podrá modificar por razones de interés público en los supuestos y en la forma prevista en los artículos 203 a 207 y concordantes de la LCSP.

No se prevé modificación del contrato, sin perjuicio del dispuesto al anterior párrafo.

### **2.4) Régimen de pago**

El contratista presentará facturas de acuerdo con el siguiente detalle:

|                 |   |
|-----------------|---|
| Parte fija:     | El contratista presentará una factura mensual, que será proporcional al precio anual identificado como parte del soporte básico.  |
| Parte variable: | Solo se abonará en aquellos periodos de vigencia del contrato donde se haya superado el número máximo de asistencias previstas en concepto de soporte básico dentro de la parte fija del contrato. Se abonará en función del número de asistencias realizadas, y de acuerdo con el precio unitario ofrecido en su oferta. |

Cada factura requerirá la validación del Gabinete de los datos que consten en el cuadro de mando, de acuerdo con la cláusula 4.2 del PPT.



El pago se realizará por la Diputación de Barcelona, en los plazos establecidos en el artículo 198.4 LCSP, sin perjuicio que se le pueda exigir la presentación de los documentos de cotización del personal destinado a la ejecución del contrato, a los efectos de comprobar que se encuentra al corriente del cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social.

Las facturas se tienen que presentar en el Registro de Facturas de la Diputación de Barcelona, dependiente de la Intervención General, que es el órgano que tiene las competencias en materia de contabilidad, y tienen que incluir la identificación del destinatario de la contratación: 70010 Gabinete de Innovación, Integridad y Transformación Digital Local.

Las sociedades anónimas, las sociedades de responsabilidad limitada y el resto de entidades comprendidas en el artículo 4 de 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 tienen que presentar facturas electrónicas de acuerdo con la normativa vigente, cumpliendo los requerimientos técnicos detallados en el portal de trámites del proveedor de la sede electrónica de la Diputación de Barcelona (<https://seuelectronica.diba.cat>).

En todas las facturas electrónicas la identificación de los centros gestores destinatarios se hará mediante los códigos DIR3 siguientes:

|                     |   |
|---------------------|---|
| Oficina contable:   | GE0001058 - Intervención General - Registro de Facturas                       |
| Órgano gestor:      | GE0014293 - Gabinete de Innovación, Integridad y Transformación Digital Local |
| Unidad tramitadora: | GE0014293 - Gabinete de Innovación, Integridad y Transformación Digital Local |

En el supuesto de que se haya subcontratado parte del contrato, la Diputación de Barcelona, antes de proceder al pago, tendrá que dar cumplimiento a aquello previsto en la cláusula 2.11 en relación con el artículo 217 LCSP sobre la obligación de comprobación de pago a subcontratistas.

## **2.5) Revisión de precios**

No se admite la revisión de precios.

## **2.6) Penalidades**

En caso de que la Diputación de Barcelona opte por no resolver el contrato, se impondrán al contratista las penalidades siguientes:

- ✓ En caso de incumplimiento parcial o cumplimiento defectuoso, con el límite del 10% del precio del contrato, (parte fija + parte variable) para cada penalidad, y con el límite del 50% en su conjunto, ambos IVA excluido, se impondrán:
- Las descritas en su punto 7 del PPT.
- Por el incumplimiento de adscribir los medios personales relacionados en la cláusula 1.10 de este PCAP en los términos que allá se indica y, si procede, de acuerdo con las mejoras de la calificación de estos medios personales que el contratista haya ofrecido, se impondrá una penalidad de 100 € por persona y día de no adscripción. Esta penalidad podrá ser reiterada durante todo el tiempo que persista el incumplimiento.
- Por el incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución definidas en la cláusula 2.2 de este PCAP se impondrán penalidades del 2% del presupuesto base de licitación.

En el supuesto de que haya subcontratación:

- Por el incumplimiento de las condiciones de la subcontratación, así como por la falta de acreditación de la aptitud del subcontratista, se impondrá una penalidad de hasta el 50% del importe del subcontrato, IVA excluido.
- Por el incumplimiento del plazo de pago del contratista al subcontratista, siempre que se haya acreditado mediante resolución judicial o arbitral firme aportada por el propio subcontratista y cuando el incumplimiento no sea por causas imputables al dicho subcontratista, se impondrán penalidades equivalentes al 5% del precio del contrato, y se podrán reiterar mensualmente mientras persista el impago hasta llegar al límite conjunto del 50% del susodicho precio.

En la tramitación del expediente, se dará audiencia al contratista para que pueda formular alegaciones, y el órgano de contratación resolverá, previa emisión de los informes pertinentes por parte de la Diputación de Barcelona.

Los importes de las penalidades que se impongan se harán efectivos mediante la deducción de las cantidades que, en concepto de pago, se tengan que abonar a la empresa contratista, o sobre la garantía que, si procede, se hubiera constituido, cuando no se puedan deducir los pagos mencionados.

En los supuestos de incumplimiento parcial o cumplimiento defectuoso o de demora en la ejecución en que no esté prevista penalidad, o esta no cubra los daños causados a la Diputación, se exigirá al contratista la correspondiente indemnización por daños y perjuicios, previa emisión del informe justificativo por parte de la Diputación de Barcelona.

### **2.7) Causas de resolució**

Son causas de resolució del contrato, además de las previstas en los artículos 211 y concordantes de la LCSP, las siguientes:

- El hecho de incurrir el contratista en cualquiera de las causas de prohibición para contratar con la Administración Pública estipuladas en el artículo 71 LCSP.
- El incumplimiento de las obligaciones esenciales del contrato previstas expresamente en los pliegos.

### **2.8) Plazo de recepción de las prestaciones del contrato**

No se establece plazo especial de recepción y regirá el plazo general de un (1) mes a contar de la entrega o la realización del objeto del contrato, recepción que se tendrá que formalizar mediante el documento acreditativo correspondiente.

### **2.9) Plazo de garantía del contrato**

No se fija plazo de garantía del contrato, atendidas las características y la naturaleza de la presente contratación, de acuerdo con la justificación que consta en el expediente.

### **2.10) Cesión**

Los derechos y obligaciones relativos a este contrato podrán ser cedidos por la empresa contratista a una tercera persona, siempre que las calidades técnicas o personales de quien cede no hayan estado razón determinante de la adjudicación del contrato y previa autorización expresa de la Administración, cuando se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 214 LCSP, y de la cesión no resulte una restricción efectiva de la competencia en el mercado. No se puede autorizar la cesión a una tercera persona cuando la cesión suponga una alteración sustancial de las características de la empresa contratista si estas constituyen un elemento esencial del contrato.

### **2.11) Subcontratación**

El contratista podrá subcontratar válidamente la realización parcial del contrato, mediante comunicación previa y por escrito a la Diputación de Barcelona del subcontrato a celebrar indicando el porcentaje máximo respecto el precio del contrato, y de conformidad con los requisitos señalados en los artículos 215 a 217 de la LCSP, salvo las tareas críticas siguientes:

- Las tareas de seguimiento, coordinación e interlocución con el Gabinete de Innovación, Integridad y Transformación Digital Local.

Si no se ha indicado previamente en la oferta, el contratista comunicará por escrito a la Diputación de Barcelona, después de la adjudicación del contrato o al inicio de su ejecución, la intención de celebrar subcontratos, indicando la parte de la prestación a subcontratar, su identidad y el porcentaje máximo respecto el precio del contrato, los datos de contacto y los representantes legales del subcontratista así como justificante de la aptitud de este para ejecutarla de conformidad con lo establecido por la normativa, el presente PCAP y lo PPT y acreditar que no está incurso en ningún supuesto de prohibición para contratar.

El contratista principal tendrá que notificar por escrito al órgano de contratación cualquier modificación que sufra esta información durante la ejecución del contrato principal, y toda la información necesaria sobre los nuevos subcontratistas

## **2.12) Confidencialidad de la información**

La declaración de confidencialidad de los licitadores tiene que ser necesaria y proporcional a la finalidad o interés que se quiere proteger y tiene que 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.

No tienen en ningún caso carácter confidencial la oferta económica de la empresa, ni los datos incluidos en el DEUC o declaración análoga.

De acuerdo con el art. 133.2 de la LCSP, el contratista tendrá que respetar el carácter confidencial de la información a la cual tenga acceso a causa de la ejecución del contrato.

El deber de confidencialidad tendrá una vigencia de 5 años a contar desde el conocimiento de la información de referencia.

De conformidad con el art. 133.1 de la LCSP, el órgano de contratación no podrá divulgar la información facilitada por los licitadores y designada, de forma expresa y justificada, por estos como confidencial.

En el caso de falta de indicación se entenderá que la documentación facilitada no tiene carácter confidencial.

### **2.13) Régimen jurídico de la contratación**

El régimen jurídico del contrato se encuentra constituido por el presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP), por el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (PPT), por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, mediante la cual se trasponen 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, y su normativa de despliegue, por el Decreto Ley 3/2016, de 31 de mayo, de medidas urgentes en materia de contratación pública, por el Decreto Ley 3/2025, de 4 de marzo, por el cual se adoptan medidas urgentes en materia de contratación pública, así como el resto de normativa legal aplicable.

### **2.14) Notificaciones y uso de medios electrónicos**

Las notificaciones derivadas del expediente de contratación se efectuarán por medios electrónicos.

Se efectuarán mediante un sistema que garantice la puesta a disposición y el acceso a su contenido a través del servicio de notificaciones electrónicas e-NOTUM del Consorcio de la Administración Abierta de Cataluña (AOC).

El sistema enviará un correo electrónico a la dirección electrónica que a tal efecto se indique, en la cual se informará del depósito de la notificación. También se podrá enviar un SMS, en caso de que se haya facilitado un número de teléfono móvil.

El acceso a las notificaciones electrónicas será efectuado por el representante legal o las personas autorizadas en el apartado de notificaciones de la página web de la sede electrónica

<https://seuelectronica.diba.cat/serveis-de-la-seu/notificacions/>

Las notificaciones electrónicas se entenderán rechazadas a todos los efectos si, una vez se ha acreditado su puesta a disposición, han transcurrido diez (10) días naturales sin que se haya accedido a su contenido.

El uso de medios electrónicos en este procedimiento seguirá las instrucciones accesibles en el Perfil de Contratante.

### **2.15) Obligaciones laborales, sociales, fiscales, de protección de datos personales, y medioambientales del contratista**

El contratista estará obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, con obligación de cumplir las condiciones salariales de los trabajadores conforme al convenio colectivo sectorial de aplicación, de seguridad social, de seguridad

y salud en el trabajo, de prevención de riesgos laborales, de integración social de las personas con discapacidad, de igualdad efectiva de mujeres y hombres, fiscal, de protección de datos personales tanto nacional como de la Unión Europea, y en materia medioambiental.

#### **2.16) Seguros**

No es procedente.

#### **2.17) Lugar de prestación del objeto del contrato**

El lugar fijado para la prestación de los servicios objeto del contrato su las propias dependencias del contratista y, para reuniones de coordinación convocadas por el Gabinete, se establecen las dependencias de Recinto Mundet - Pabellón Migjorn. 2.<sup>a</sup> planta Bloque B, Paseo del Vall de Hebrón, 171, 08035 Barcelona.

#### **2.18) Responsable del contrato**

Se designa responsable del contrato, con las funciones previstas en el artículo 62 de la LCSP, la persona que ocupe el lugar de jefe del Gabinete de Innovación, Integridad y Transformación Digital Local adscrito en el Área de Buen Gobierno, Asistencia Local y Cohesión Territorial de la Diputación.

El responsable del contrato no podrá, en ningún caso, ni por cuenta propia ni de otro, intervenir en este proceso de contratación como licitador.

En cualquier caso, la imposibilidad de intervención alcanzará las personas jurídicas en cuyo capital aquel o su cónyuge, convivientes y/o descendentes sobre los que tengan representación legal ostenten una participación en su capital superior al 10% y/o sean administradores.

#### **2.19) Protección de datos personales**

De acuerdo con el Reglamento europeo 2016/679, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas por lo que respecta al tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el cual se derogan la Directiva 95/46/CE, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y resto de normativa estatal o autonómica que la desarrolle, se informa a la contratista y a su personal:

|   |   |
|---|---|
| <b>Responsable del tractament</b>                 | Diputació de Barcelona. Rambla Catalunya 126, 08008-Barcelona<br>Responsable Executiu del Tractament: Gabinet de Innovació, Integritat i Transformació Digital Local.<br>Buzó corporatiu: gb.innovacioid@diba.cat   |
|   | Datos de contacte Cumpliment Normatiu en Protecció de Dats Personals: <a href="mailto:rgpd@diba.cat">rgpd@diba.cat</a>  |
| <b>Finalitat del tractament</b>                   | Gestió i tramitació de los contractos del sector públic i convenios de col·laboració i cooperació de los òrgans i unitats administratives de la Diputació de Barcelona.   |
| <b>Legitimació del tractament</b>                 | Cumpliment de obligacions contractuals (art. 6.1.b RGPD).<br><br>Los dats personals sol·licitats son de obligada entrega para garantizar la correcta identificació del equip professional que prestará el servei i accederá a las instalaciones y sistemas corporativos, si se tercia (esto puede incluir la obligación de ir identificado de forma permanente). Las imágenes de los trabajadores del contratista durante la ejecución del contrato serán tratadas para el control de las obligaciones de seguridad de las dependencias y edificios de la Diputació. En caso de no facilitar estos dats identificativos no se permitirá el acceso a las instalaciones.                      |
| <b>Destinatarios de cesiones o transferencias</b> | Los dats identificativos de quienes suscriban el contrato o convenio pueden ser publicados en la Plataforma de servicios de contratación pública, que es donde se encuentra el perfil del contratante de la Diputació, o al Registro de convenios de colaboración y cooperación de la Generalitat de Catalunya, respectivamente.<br><br>No se han previsto otras cesiones más allá de las previstas por la ley. No se ha previsto ninguna transferencia internacional de dats de los dats suministrados.  |
| <b>Tiempo de conservación</b>                     | Los dats serán conservados durante el tiempo previsto en la normativa de procedimiento administrativo, de contratación pública y de archivo histórico.  |
| <b>Derechos de las personas interesadas</b>       | Los derechos de la autodeterminación informativa sobre sus dats personales que os asisten, caso de ser tratadas, son: Derecho de acceso, rectificación, supresión y de limitación u oposición al tratamiento. Se pueden ejercer los derechos mencionados a través de la Sede electrónica de la Diputació de Barcelona <a href="https://seuelectronica.diba.cat/serveis-de-la-seu/proteccio-dades/default.asp">https://seuelectronica.diba.cat/serveis-de-la-seu/proteccio-dades/default.asp</a> , donde encontraréis más información sobre protección de dats personales, o bien presencialmente o por correo postal a las oficinas del Registro a Rambla Catalunya, 126, 08008, Barcelona. |
| <b>Datos de contacto del</b>                      | La direcció electrònica de contacte del Delegado de Protecció de Dats de la Diputació de Barcelona es <a href="mailto:dpd@diba.cat">dpd@diba.cat</a> , ante el cual   |



|   |  |
|---|--|
| <b>Delegado de Protección de Datos personales</b> | se podrá interponer potestativamente una reclamación si se considera que el ejercicio de alguno de los derechos mencionados no ha sido tratado adecuadamente o que el tratamiento de sus datos personales infringe el RGPD. De lo contrario, cualquier persona interesada tiene derecho a presentar una reclamación ante una Autoridad de Control, que en Cataluña es la Autoridad Catalana de Protección de Datos - la APDCAT- en <a href="https://apdcatt.gencat.cat/ca/drets_i_obligacions/">https://apdcatt.gencat.cat/ca/drets_i_obligacions/</a> |
|---|--|

Dado que la realización de los trabajos relativos al objeto del contrato supone el tratamiento de datos personales, de personas identificadas o identificables, por parte del adjudicatario, se relacionan a continuación sus deberes y obligaciones en relación con el tratamiento de los datos, tal y como se prevé en la normativa vigente sobre protección de datos personales.

### **1.Finalidad del encargo del tratamiento**

Mediante estas cláusulas se habilita el contratista, encargado del tratamiento, para tratar por cuenta de los entes locales, responsables de sus respectivos tratamientos, los datos personales necesarios para prestar los servicios detallados al pliego de prescripciones técnicas. Específicamente para el servicio de apoyo a la ciudadanía en las relaciones con su ente local de referencia en los ámbitos de la tramitación digital, Transparencia y Derecho de acceso a la información pública que ofrece el Gabinete de Innovación, Integridad y Transformación Digital Local.

La Diputación de Barcelona actúa como encargada del tratamiento principal de los entes locales y ha sido habilitada por los Responsables para la dirección del encargo.

La Diputación de Barcelona también actúa como responsable del tratamiento de los datos personales de sus empleados, con los que tenga que contactar la contratista, en relación con el seguimiento y gestión del servicio.

### **El tratamiento consistirá en:**

Las operaciones necesarias en el desarrollo de los servicios, sobre los datos personales responsabilidad de los entes locales usuarios de los servicios y sistemas descritos al PPT, así como en las operaciones sobre los datos personales responsabilidad de la Diputación de Barcelona, en cuanto el seguimiento y gestión de los trabajos encargados y realizados.

Las exportaciones de conjuntos de datos que tenga que realizar el contratista, en cumplimiento del servicio, tendrán que ser destruidas una vez logren la finalidad para la que fueron recogidas.



Se prevé que el contratista pueda realizar los servicios remotamente, siguiendo las instrucciones que dispongan lo PPT y las indicaciones o protocolos que proporcione el Gabinete de Innovación, Integridad y Transformación Digital Local.

Todos los dispositivos que intervengan en la ejecución de este contrato tendrán que estar configurados para la eliminación de archivos de datos temporales, permitiendo eliminar los residuos del material confidencial que se originan en la hora de digitalizar, imprimir, copiar y enviar correo electrónico diariamente.

Concreción de los tratamientos a realizar:

|                                     |  |                                     |               |
|-------------------------------------|--|-------------------------------------|---------------|
| <input type="checkbox"/>            | Cotejo   | <input type="checkbox"/>            | Interconexión |
| <input type="checkbox"/>            | Conservación   | <input type="checkbox"/>            | Limitación    |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Consulta   | <input type="checkbox"/>            | Modificación  |
| <input type="checkbox"/>            | Comunicación   | <input checked="" type="checkbox"/> | Organización  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Comunicación por transmisión   | <input checked="" type="checkbox"/> | Recogida      |
| <input type="checkbox"/>            | Destrucción  | <input checked="" type="checkbox"/> | Registro      |
| <input type="checkbox"/>            | Difusión   | <input type="checkbox"/>            | Supresión     |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Extracción   | <input checked="" type="checkbox"/> | Utilización   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Otras: Grabación y trazabilidad de las llamadas, realización de encuestas. |                                     |               |

Esta obligación se considera esencial.

## 2. Identificación de la información afectada

Para ejecutar las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, la Diputación de Barcelona, como encargada principal del tratamiento de los entes locales y como responsable de sus propios tratamientos, pone a disposición del contratista, encargado del tratamiento, la información que se describe a continuación:

Cualquier dato personal contenido en los servicios y sistemas de información objeto del contrato, pudiendo afectar a un grupo heterogéneo de personas, como trabajadores de la corporación, trabajadores de los entes locales, cargos electos, proveedores, ciudadanos en general, etc.

La tipología de los datos también es diversa, según el servicio proporcionado por el sistema de información, pudiendo incluir datos personales de categorías especiales y de menores de edad.

En las tareas de seguimiento y gestión de las incidencias, los datos de identificación y de contacto de las personas involucradas en los servicios, como pueden ser: nombre, apellidos, teléfono, dirección o ubicación de trabajo, cargo, correo electrónico, etc.

## 3. Duración

Este acuerdo tiene la duración prevista en el punto 1.5 del presente PCAP.

Una vez finalizado este contrato, el encargado del tratamiento tiene que devolver a la Diputación de Barcelona los datos personales y suprimir cualquier copia que esté en su poder.

#### **4. Obligaciones del encargado del tratamiento**

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o las que recoja para su inclusión, solo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso puede utilizar los datos para finalidades propias.
- b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de la Diputación de Barcelona, como encargada principal del tratamiento de los entes locales y como responsable de sus propios tratamientos.

Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los estados miembros, el encargado tiene que informar inmediatamente a la encargada principal y al responsable.

- c) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de los responsables, que contenga:
  - 1. El nombre y los datos de contacto del encargado o de los encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúa el encargado y, si procede, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.
  - 2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
  - 3. Si procede, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de este país o esta organización internacional, y en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49, apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
  - 4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
    - La pseudonimización y el cifrado de datos personales.
    - La capacidad de garantizar la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad y la resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
    - La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

- El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas que garantizan la eficacia del tratamiento.

- d) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que tenga la autorización expresa de la Diputación de Barcelona, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento de la Diputación de Barcelona, de acuerdo con las instrucciones de esta. En este caso, la Diputación tiene que identificar, previamente y por escrito, la entidad a la cual se tienen que comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad que hay que aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado tiene que transferir datos personales en un tercer país o a una organización internacional, en virtud del derecho de la Unión o de los estados miembros que le sea aplicable, tiene que informar a la Diputación de Barcelona de esta exigencia legal de manera previa, salvo que este derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

- e) Subcontratación

De acuerdo con lo previsto en la cláusula general de subcontratación de este PCAP, si hay que subcontratar algún tratamiento, este hecho se tiene que comunicar previamente y por escrito al responsable, con una antelación de 15 días. Hay que indicar los tratamientos que se pretenden subcontratar (y específicamente los servidores o el servicios asociados a los mismos) e identificar de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista (nombre o el perfil empresarial) y sus datos de contacto, así como donde se encuentran sus servidores o los servicios asociados en los mismos. La subcontratación se puede llevar a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tiene la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones que este documento establece para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación, de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en cuanto al tratamiento adecuado de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. Si el subencargado lo incumple, el encargado inicial continúa siendo plenamente responsable ante la responsable en cuanto al cumplimiento de las obligaciones. Mantener el deber de secreto respecto de los datos personales a las cuales haya tenido acceso en virtud de este encargo, incluso después de que finalice el objeto.

- f) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a

cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las cuales hay que informarlos convenientemente.

- g) Mantener a disposición de la Diputación de Barcelona la documentación que acredita que se cumple la obligación que establece el apartado anterior.
- h) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- i) Asistir a los responsables de los tratamientos en la respuesta al ejercicio de los derechos siguientes:
  - 1. Acceso, rectificación, supresión y oposición
  - 2. Limitación del tratamiento

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, y limitación del tratamiento, ante el encargado del tratamiento, este lo tiene que comunicar por correo electrónico a la dirección del delegado de protección de datos del correspondiente responsable del tratamiento. La comunicación se tiene que hacer de forma inmediata y en ningún caso más allá del día siguiente al día laborable en que se ha recibido la solicitud, juntamente, si procede, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

- j) Derecho de información  
Corresponde a los responsables facilitar el derecho de información en el momento de recoger los datos.
- k) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento tiene que informar, sin más dilación indebida y en cualquier caso antes del plazo máximo de 48 horas, y a través del correspondiente buzón del delegado de protección de datos de los entes locales afectados y a la Diputación de Barcelona a través del buzón de contacto suportxt@diba.cat, de las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las cuales tenga conocimiento, junto con toda la información relevante para documentar y comunicar la incidencia.

La notificación no es necesaria cuando sea improbable que esta violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone, hay que facilitar, como mínimo, la información siguiente:

- 1. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, incluidas, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

2. Nombre y datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el cual se pueda obtener más información.
3. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
4. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluidas, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se tiene que facilitar de manera gradual sin más dilación indebida.

- l) Apoyar a la Diputación de Barcelona a la hora de hacer las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- m) Apoyar a la Diputación de Barcelona a la hora de hacer las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- n) Poner a disposición de la Diputación de Barcelona toda la información necesaria para demostrar que cumple sus obligaciones, así como para realizar las auditorías o las inspecciones que efectúen la Diputación de Barcelona, los responsables u otro auditor autorizado por ellos.
- o) Implantar las medidas de seguridad que se prevean en el Real Decreto 311/2022, de 3 mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), si se tercia, y, en todo caso adoptar todas aquellas medidas y mecanismos para:
  1. Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
  2. Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
  3. Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
  4. Pseudonimizar y cifrar los datos personales, si procede.

La adhesión a códigos de conducta o la posesión de una certificación son elementos que sirven para demostrar el cumplimiento de los requisitos indicados anteriormente. Hay que facilitar la información sobre estas certificaciones.

- p) Designar un delegado de protección de datos y comunicar la identidad y los datos de contacto al responsable, si procede.
- q) Destino de los datos:
  1. Devolver al responsable del tratamiento los datos personales (o al encargado que el responsable del tratamiento designe) y, si procede, los apoyos donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución tiene que comportar el

borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.

2. Completado el procedimiento anterior, destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidas, el encargado tiene que certificar la destrucción por escrito y tiene que entregar el certificado al responsable del tratamiento.
  3. Sin embargo, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras se puedan derivar responsabilidades de la ejecución de la prestación.
- r) Garantizar la seguridad de la información y de las comunicaciones en la integración con los sistemas establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, en los llamamientos y el traspaso de la información.
- s) Garantizar, en cuanto a la provisión de sistemas y programas alojados en servidores externos, a la nube, la seguridad de la información en la infraestructura, los sistemas, los programas, las comunicaciones y los servicios, de acuerdo con el cumplimiento normativo respecto la protección de datos personales (el RGPD y el LOPDGDD) y la seguridad de la información (el Esquema Nacional de Seguridad).
- t) Seguir las instrucciones que disponga el pliego de prescripciones técnicas y las indicaciones o protocolos que proporcione la Diputación de Barcelona, garantizando siempre la seguridad de la información, cuando el contratista ejecute los servicios de forma remota.
- u) Eliminar luego que se logre la finalidad para la que se generaron los conjuntos de datos que el contratista hubiera utilizado en la migración de la información o puntualmente como copia de apoyo en la prestación de los servicios del contrato.
- v) Configurar todos los dispositivos que intervengan en la ejecución de este contrato para la eliminación de archivos de datos temporales, permitiendo eliminar los residuos del material confidencial que se originan en la hora de digitalizar, imprimir, copiar y enviar correo electrónico diariamente.

## **5. Obligaciones de la Diputación de Barcelona**

Corresponde a la Diputación de Barcelona:

- a) Entregar al encargado los datos a las cuales se refiere el punto 2 de esta cláusula.
- b) Hacer una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento que tiene que efectuar el encargado, tan solo en el supuesto de que corresponda.
- c) Hacer las consultas previas que corresponda, tan solo en el supuesto de que corresponda.
- d) Velar, antes y durante todo el tratamiento, para que el encargado cumpla el RGPD.
- e) Supervisar el tratamiento, incluida la ejecución de inspecciones y auditorías.

f) Autorizar al encargado del tratamiento a:

- i) llevar a cabo el tratamiento de los datos personales en dispositivos portátiles de tratamiento de datos únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la prestación de servicios contratada.
- ii) llevar a cabo el tratamiento fuera de los locales del responsable del tratamiento únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la prestación de servicios contratada, siempre que los servidores se encuentren en territorio de la UE.
- iii) la ejecución de los procedimientos de recuperación de datos que el encargado del tratamiento se vea en la obligación de ejecutar.
- iv) la ejecución de los procedimientos de recuperación de datos que el encargado del tratamiento se vea en la obligación de ejecutar.
- v) tratar los datos en sus locales, ajenos a los de los responsables del tratamiento.

## **6. Incumplimientos y responsabilidades**

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

### **2.20) Sistema de determinación del precio del contrato**

El precio del contrato, el correspondiente a la parte fija se ha determinado, de acuerdo con la justificación que consta en el expediente, basándose en precios referidos a componentes de la prestación. La parte variable se ha determinado en precios referidos a unidades de ejecución.

### **2.21) Comprobaciones en el momento de la recepción de la calidad del objeto del contrato**

La Diputación de Barcelona realizará las comprobaciones sobre la calidad del objeto del contrato a su recepción, de acuerdo con las previsiones del Pliego de prescripciones técnicas.

### **2.22) Facultad de la Diputación de Barcelona sobre mantenimiento de estándares de calidad en la prestación del servicio**

El contratista tendrá que mantener los estándares de calidad y las prestaciones equivalentes a los criterios económicos que sirvieron de base para la adjudicación del contrato y el personal que adscriba a la prestación del servicio tendrá que observar los



niveles mínimos de comportamiento y las reglas de decoro adecuados a la prestación contratada. Cuando alguna de las personas no observe estos niveles y reglas, la Diputación de Barcelona informará al contratista, que tendrá que sustituirla en el plazo más breve posible.

El contratista tendrá que disponer de personal suplente con la formación y la experiencia suficientes para poder sustituir a las personas que presten los servicios objeto del contrato en supuestos de vacaciones, ausencias y/o enfermedades.

### **2.23) Planificación preventiva en caso de concurrencia empresarial**

No es procedente.

### **2.24) Información sobre las condiciones de subrogación en contratos de trabajo**

No es procedente.

### **2.25) Propiedad de los trabajos**

Cualquier trabajo desarrollado durante la vigencia del contrato por parte de la empresa contratada es propiedad de la Diputación de Barcelona.

El contratista cede, en todo caso, a la Diputación de Barcelona todos los derechos de explotación económica de la propiedad intelectual sobre el objeto del contrato, sin perjuicio de los derechos previos de esta naturaleza que pudieran existir, cesión que se efectúa en los términos siguientes:

La cesión es en exclusiva y alcanza los derechos de explotación de reproducción, comunicación pública, distribución y transformación.

La cesión comprende todas las modalidades de utilización o medios de difusión existentes para cada uno de los derechos de explotación, incluidos el almacenamiento digital en apoyo electrónico y la posta a disposición interactiva en línea en todo tipo de redes telemáticas.

El ámbito temporal de la cesión alcanzará todo el tiempo que tarde la obra al pasar al dominio público, y su ámbito territorial es mundial.

Además, el contratista garantiza a la Diputación de Barcelona la originalidad de los resultados de su trabajo así como la ausencia de cargas u otros derechos sobrevenidos sobre:



El objeto del contrato siendo a su cargo el pago de los eventuales derechos y resarcimientos por estas circunstancias o cualquier otra reclamación al respecto.

Tiene la obligación de proporcionar a la Diputación de Barcelona todos los datos, cálculos, procesos y procedimientos empleados durante la elaboración del estudio o en la prestación del servicio, excepto los trabajos o servicios el carácter confidencial de los cuales se haya hecho constar en la oferta y se haya recogido en el documento de formalización del contrato.

Exonerará a la Diputación de Barcelona de cualquier tipo de responsabilidad ante titulares de derechos sobre los medios utilizados por el contratista para la ejecución del contrato.

#### **2.26) Operaciones preparatorias susceptibles de anticipos**

No es procedente.

#### **2.27) Programa de trabajo**

El contratista tendrá que presentar en un plazo de 30 días desde la formalización del contrato, un programa de trabajo, que tendrá que ser aprobado por la Diputación de Barcelona, de acuerdo con las previsiones en la cláusula 4.7 del PPT, así como un plan de puesta en marcha de acuerdo con la cláusula 5 del PPT, en los cuales se indicarán los plazos y condiciones que se requiere en el mismo PPT.

## ANEXO 0

Al pliego de cláusulas administrativas particulares de la contratación consistente en el contrato de servicios relativo a la prestación del servicio de *Fem-ho Fàcil*, de apoyo a la ciudadanía en las relaciones con sus entes locales de referencia en los ámbitos de la tramitación digital, transparencia y derecho de acceso a la información pública.

Expediente n.º: 2024/0037334

### MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA NACIONAL

Sr./La Sra. .... con NIF n.º ....., en nombre propio / en representación de la empresa ....., en calidad de ....., y según escritura pública autorizada ante notario ....., en fecha ..... y con número de protocolo ..... /o documento ....., CIF n.º ....., domiciliada en ..... calle ....., n.º ....., (*persona de contacto* ....., *dirección de correo electrónico:* ....., *teléfono n.º* ..... y *fax n.º* .....), opta a la contratación relativa a “.....” (*consignar el objeto del contrato*) y

DECLARA RESPONSABLEMENTE:

- Que el perfil de la empresa es: (*Marcar una de las opciones*):
  - La empresa a la que represento tiene categoría de **PYME y se define microempresa**, al ocupar a menos de 10 personas y tener un volumen de negocios anual o balance general anual que no supera los 2 millones EUR. (artículo 2.3. del anexo I del Reglamento (UE) n.º 651/2014 de la Comisión, de 17 de junio de 2014).
  - La empresa a la que represento tiene categoría de **PYME y se define pequeña empresa**, al ocupar a menos de 50 personas y tener un volumen de negocios anual o balance general anual que no supera los 10 millones EUR. (artículo 2.2. del anexo I del Reglamento (UE) n.º 651/2014 de la Comisión, de 17 de junio de 2014).
  - La empresa a la que represento tiene categoría de **PYME y se define mediana empresa**, al ocupar a menos de 250 personas y tener un volumen de negocios anual que no excede de 50 millones EUR o balance general anual que no excede de 43 millones EUR (artículo 2.1 del anexo I del Reglamento (UE) n.º 651/2014 de la Comisión, de 17 de junio de 2014).
  - La empresa a la que represento **no tiene categoría de PYME**, al ocupar a 250 personas o más o tener un volumen de negocios anual que excede de 50 millones EUR o balance general anual que excede de 43 millones EUR.

- Que, en caso de que las actividades objeto del contrato impliquen contacto habitual con menores de edad, la empresa dispone de las certificaciones legalmente establecidas y vigentes para acreditar que todas las personas que se adscriban a la realización de las dichas actividades no han sido condenadas por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexuales o por cualquier delito por tráfico de seres humanos.
- Que cumple todas las obligaciones que en materia preventiva establece la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, y que dispone de los recursos humanos y técnicos necesarios para hacer frente a las obligaciones que puedan derivarse del Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el cual se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, en materia de coordinación de actividades empresariales.
- Que, en el supuesto de que el contrato requiera que el contratista haga tratamiento de datos personales según la cláusula 2.19 o 3.18 (en caso de acuerdo marco) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, indicar la siguiente información: *(Marcar una de las opciones)*

- ☐ No tiene previsto subcontractar los servidores ni los servicios asociados a estos
- ☐ Tiene previsto subcontractar los servidores o los servicios asociados a estos

(En caso de subcontratación indicar el nombre o perfil empresarial del subcontratista de los servidores o los servicios asociados que se tendrá que definir por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica)

Nombre o perfil empresarial del subcontratista de los servidores o los servicios asociados:

.....

- Que, en caso de que se trate de empresa extranjera, se somete a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles.
- Que la empresa dispone de una plantilla: *(Marcar una de las 2 opciones)*
  - ☐ De menos de 50 trabajadores
  - ☐ De 50 o más trabajadores y *(Marcar una de las opciones)*
    - ☐ Cumple con la obligación que, entre ellos, al menos, el 2% sean trabajadores con discapacidad, establecida por el Real decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por la cual se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

- ☐ Cumple las medidas alternativas previstas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el cual se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de trabajadores con discapacidad.
- Que la empresa dispone de un plan de igualdad de oportunidades entre las mujeres y los hombres vigente e inscrito en el registro laboral correspondiente, todo de acuerdo con el establecido en los artículos 45 y concordantes de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. (*Marcar una de las opciones*)
  - ☐ SÍ ☐ NO
- Que reúne algún/os de los criterios de preferencia en caso de igualdad de proposiciones previstos en el PCAP. (*Marcar una de las opciones*)
  - ☐ SÍ ☐ NO
- Respecto al impuesto sobre el valor añadido (IVA), la empresa: (*Marcar una de las opciones*)
  - ☐ Está sujeta al IVA
  - ☐ Está no sujeta o exenta del IVA y son vigentes las circunstancias que dieron lugar a la no sujeción o a la exención.
- Respecto al impuesto de actividades económicas (IAE), la empresa: (*Marcar una de las opciones*)
  - ☐ Está sujeta al IAE.
  - ☐ Está no sujeta o exenta del IAE y son vigentes las circunstancias que dieron lugar a la no sujeción o a la exención.
- Que autoriza a la Diputación de Barcelona o a la entidad contratante para que pueda obtener directamente, ante las Administraciones competentes, los certificados acreditativos del cumplimiento de las obligaciones tributarias: (*Marcar una de las opciones*)
  - ☐ SÍ ☐ NO

- Que autoriza a la Diputació de Barcelona o a la entitat contractant per a que pugui obtenir directament, davant les Administracions competents, els certificats acreditatius del compliment de les obligacions respecte la Seguretat Social: *(Marcar una de les opcions)*

☐ SÍ                      ☐ NO

- Se designa como persona/s autorizada/s para recibir el aviso de las notificaciones, comunicaciones y requerimientos por medios electrónicos a:

- Nombre de la persona autorizada\*: .....
- Documento de identificación (DNI / NIE)\*: .....
- Correo electrónico\*: .....
- Teléfono contacte (móvil): .....

*\*Campos obligatorios.*

Si la direcció electrònica o el número de telèfon mòbil facilitats a efectes de avís de notificació, comunicacions i requeriments quedaran en desús, se tindrà que comunicar dicha circumstància, per escrit, a la Diputació de Barcelona o a la entitat contractant per a fer la modificació corresponent o revocar la autorització de notificació electrònica.

El licitador/contractista declara que ha obtingut el consentiment exprés de les persones a qui autoritza per a rebre les notificacions, comunicacions i requeriments derivats de esta contractació, per a que la Diputació de Barcelona o la entitat contractant pugui facilitar-les al servei e-Notum a estos efectes.

- Que, en el supòsit de que formulen ofertes empreses vinculades, el grup empresarial a qui pertanyen es ..... i les empreses que el componen són: .....

*(Indicar si se presenta o no alguna empresa del grupo a la licitación)*

- Que, en caso de resultar propuesto como adjudicatario, se compromete a aportar la documentación señalada en la cláusula 1.18) del PCAP.

### **ANEXO 1**

Al pliego de cláusulas administrativas particulares de la contratación consistente en el contrato de servicios relativo a la prestación del servicio de *Fem-ho Fàcil*, de apoyo a la ciudadanía en las relaciones con su ente local de referencia en los ámbitos de la tramitación digital, transparencia y derecho de acceso a la información pública.

Expediente n.º: 2024/0037334

#### **Modelo de proposición relativa a los criterios evaluables de forma automática**

El Sr./La Sra. .... con NIF n.º ....., en nombre propio / en representación de la empresa ....., CIF n.º ....., domiciliada en ....., CP ....., calle ....., n.º ....., dirección electrónica: ....., enterado/a de las condiciones exigidas para optar a la contratación relativa a la prestación del servicio de *Fem-ho fàcil*, de apoyo a la ciudadanía en las relaciones con su ente local de referencia en los ámbitos de la tramitación digital, transparencia y derecho de acceso a la información pública, se compromete a llevarla a cabo con sujeción a los pliegos de prescripciones técnicas particulares y de cláusulas administrativas particulares, que acepta íntegramente:

- **Criterio 2.- Proposición económica:**

- Por la parte fija, la cantidad máxima anual siguiente:

| OFERTA DEL LICITADOR            |                                   |               |             |  |
|---------------------------------|-----------------------------------|---------------|-------------|--|
| Precio máximo<br>(IVA excluido) | Precio ofrecido<br>(IVA excluido) | Tipo<br>% IVA | Importe IVA | Total precio<br>ofrecido<br>(IVA incluido) |
| 135.503,27 €                    |                                   |               |             |  |

- Por la parte variable, la cantidad siguiente:

| OFERTA DEL LICITADOR                     |   |               |             |   |
|--|---|---------------|-------------|---|
| Precio unitario máximo<br>(IVA excluido) | Precio unitario<br>ofrecido<br>(IVA excluido) | Tipo<br>% IVA | Importe IVA | Total precio<br>unitario ofrecido<br>(IVA incluido) |
| 4,59 € /Asistencia                       | €   |               |             |   |

Los precios se tienen que ofrecer con el número de decimales que conste en el modelo de oferta. En el supuesto de que se ofrezcan unos precios con más decimales, estos no se tendrán en cuenta para puntuar la oferta.

• **Proposición técnica de criterios automáticos:**

**Criterio 3.** Mejora de la formación del equipo de trabajo

→ Responsable del Contrato.

| Formación del responsable del Contrato        | Marcar con un <u>X</u> la mejora que se ofrece |
|---|--|
| Licenciatura o Grado universitario en Derecho |  |

*En caso de no señalar la opción se entenderá que no ofrece la formación específica y se asignarán 0 puntos.*

→ Equipo de los Técnicos

| Formación de los perfiles de Técnicos                    | Marcar con un <u>X</u> la mejora que se ofrece |
|--|--|
| Técnico 1: Licenciatura o Grado universitario en Derecho |  |
| Técnico 2: Licenciatura o Grado universitario en Derecho |  |
| Técnico 3: Licenciatura o Grado universitario en Derecho |  |

*En caso de no señalar ninguna opción se entenderá que no ofrece la formación específica y se asignarán 0 puntos.*

**Criterio 4.** Mejora de la experiencia de los perfiles de Técnicos.

| Mejora de la experiencia del perfil técnico 1<br>Experiencia mínima 3 años | Marcar con un <u>X</u> la mejora que se ofrece |
|--|--|
| Dispone de experiencia superior a 3 años e inferior a 4 años               |  |
| Dispone de experiencia superior a 4 años                                   |  |

*Se asignarán 0 puntos en caso de no señalar ninguna opción o señalar más de una*

| <b>Mejora de la experiencia del perfil técnico 2</b><br>Experiencia mínima 3 años | <b>Marcar con un <u>X</u> la mejora que se ofrece</b> |
|---|---|
| Dispone de experiencia superior a 3 años e inferior a 4 años                      |   |
| Dispone de experiencia superior a 4 años  |   |

*Se asignarán 0 puntos en caso de no señalar ninguna opción o señalar más de una*

| <b>Mejora de la experiencia del perfil técnico 3</b><br>Experiencia mínima 3 años | <b>Marcar con un <u>X</u> la mejora que se ofrece</b> |
|---|---|
| Dispone de experiencia superior a 3 años e inferior a 4 años                      |   |
| Dispone de experiencia superior a 4 años  |   |

*Se asignarán 0 puntos en caso de no señalar ninguna opción o señalar más de una*

**Criterio 5.** Mejoras de los Acuerdos de Nivel de Servicio.

| <b>5.1) Mejora de los ANS relativo a la atención telefónica, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 6 del PPT</b> | <b>Marcar con un <u>X</u> la mejora que se ofrece</b> |
|---|---|
| Porcentaje de llamadas no atendidas igual o inferior al 4%  |   |
| - Porcentaje de llamadas no atendidas igual o inferior al 3%  |   |
| - Porcentaje de llamadas no atendidas igual o inferior al 2%  |   |
| - Porcentaje de llamadas no atendidas igual o inferior al 1%  |   |

*Se asignarán 0 puntos en caso de no señalar ninguna opción o señalar más de una*

| <b>5.2) Mejora de los ANS relativo a la atención por otros canales diferentes del telefónico, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 6 del PPT</b> | <b>Marcar con un <u>X</u> la mejora que se ofrece</b> |
|--|---|
| - Por atención durante las primeras 23 horas.  |   |
| - Por atención durante las primeras 22 horas   |   |



|  |  |
|--|--|
| - Por atención durante las primeras 21 horas |  |
| - Por atención durante las primeras 20 horas |  |
| - Por atención durante las primeras 19 horas |  |

*Se asignarán 0 puntos en caso de no señalar ninguna opción o señalar más de una*

**Criterio 6.-** Incorporación de personas con movilidad reducida al equipo de trabajo que llevará a cabo las tareas incluidas al alcance del contrato como perfil Técnico.

| <b>Incorporación de personas con movilidad reducida al equipo de trabajo que llevará a cabo las tareas incluidas al alcance del contrato como perfil Técnico</b> | <b>Marca con un <u>X</u> la mejora que se ofrece</b> |
|--|--|
| - 1 persona  |  |
| - 2 personas   |  |

*Se asignarán 0 puntos en caso de no señalar ninguna opción o señalar más de una*

**DILIGENCIA** para hacer constar que el texto que antecede es traducción al castellano del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, aprobado por Decreto de fecha **25/11/2025**.

En caso de discrepancia entre dicho Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en catalán, y esta traducción al castellano, prevalecerá el primero.

## Metadades del document

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>Núm. expedient</b>     | 2024/0037334  |
| <b>Tipus documental</b>   | Plec de clàusules o condicions  |
| <b>Títol</b>              | pliego de cláusulas administrativas particulares de la contratación consistente en el contrato de servicios relativo a la prestación del servicio de Fem-ho Fàcil, de apoyo a la ciudadanía en las relaciones con su ente local de referencia en los ámbitos de la tramitación digital, transparencia y derecho de acceso a la información pública. |
| <b>Codi classificació</b> | D0506SE01 - Serveis obert   |

## Signatures

| <b>Signatari</b>          |                                      | <b>Acte</b> | <b>Data acte</b>  |
|---------------------------|--------------------------------------|-------------|-------------------|
| Carme Vilatimo Pou (TCAT) | Responsable directiu Servei Promotor | Signa       | 26/11/2025, 12:56 |

## Validació Electrònica del document

| <b>Codi (CSV)</b>    | <b>Adreça de validació</b>  | <b>QR</b> |
|----------------------|---|-----------|
| 0f36b93fe58de1424256 | <a href="https://seuelectronica.diba.cat">https://seuelectronica.diba.cat</a> |           |

