



Expedient CCS-2025-9

REUNITS

D'una part, la senyora Neus Colet i Arean, directora general de Contractació Pública, que obra en representació de la Comissió Central de Subministraments de la Generalitat de Catalunya, donada la seva condició de presidenta de l'esmentat òrgan, d'acord amb l'article 7.3 del Decret 96/2001, de 20 de març, modificat per la disposició final primera del Decret 43/2019, de 25 de febrer, de reestructuració del Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda i de conformitat amb el Decret 378/2021, de 2 de novembre.

D'altra part, la senyora Paula Maria Fuster Arribas, que actua en nom i representació de l'empresa Reed & Mackay España, SAU, amb NIF A08649477, segons escriptura pública autoritzada pel notari senyor Antonio Rosselló Mestre, el 26 d'octubre de 2023, sota el número 2738 del seu protocol.

Ambdues parts es reconeixen competència i capacitat, respectivament, per formalitzar el present document contractual, d'acord amb els següents:

ANTECEDENTS ADMINISTRATIUS

Primer.- El 19 de novembre de 2025, la Comissió Central de Subministraments va adjudicar l'Acord marc dels serveis de gestió i assistència en viatges (Exp. CCS-2025-9) a diverses empreses, entre les que es troba Reed & Mackay España, SAU.

Segon.- L'Acord marc té per objecte la prestació dels serveis de gestió i assistència en viatges, donant cobertura als desplaçaments realitzats per persones a càrrec de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, de les seves unitats administratives i de les entitats que constitueixen el seu àmbit subjectiu, que es realitzin tant amb motiu de representació institucional com de comissió de servei, així com a les necessitats de viatge professional del personal de l'Administració de la Generalitat, així com persones alienes a l'Administració, que viatgin o s'allotgin per compte d'aquesta.

Aquests serveis inclouen la gestió de la reserva, emissió, modificació, anul·lació i lliurament dels bitllets de transport aeri, terrestre, marítim, d'allotjament en hotels i de lloguer de vehicles, com també el lloguer de sales de conferències i reunions, i en general, de qualsevol servei propi de les agències de viatges.

Així mateix, s'inclou, quan s'escaigui, la realització d'activitats d'atenció protocol·lària o de representació i totes aquelles que siguin necessàries per mantenir la correcció, atenció social i representativa, àdhuc quan es facin amb representants del sector privat. Aquest servei inclou la tramitació dels visats per part de l'agència de viatges.



Altrament, donarà cobertura als desplaçaments per motiu d'un mandat judicial de persones privades de llibertat, acompanyades de Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat, a les Illes Balears i les Illes Canàries; exclusivament pel que fa a la gestió de la reserva, emissió, modificació, anul·lació i lliurament dels bitllets de transport aeri i marítim.

ESTIPULACIONS

Primera.- Amb aquest document les parts signants formalitzen l'Acord marc descrit en els antecedents administratius.

Segona.- La descripció de les activitats a desenvolupar i els seus requeriments es precisen en el Plec de prescripcions tècniques. Les obligacions de l'Acord marc són les que es reflecteixen en el Plec de clàusules administratives particulars i en el Plec de prescripcions tècniques, que s'adjunten com **annex núm. 1** del document contractual, així com les que resulten de les condicions d'execució que figuren en l'oferta presentada per l'empresa i que, a tots els efectes, tenen caràcter contractual (**annex núm. 2**).

Tercera.- La vigència inicial de l'Acord marc serà de dos anys, a comptar des l'endemà de la data de la publicació en el Perfil de contractant de la Comissió Central de Subministraments de la formalització dels documents contractuals de l'Acord marc.

Aquesta durada inicial es pot prorrogar per períodes màxims de 12 mesos fins un total de 4 anys (període inicial més pròrroques), sens perjudici de la pròrroga excepcional referida en la clàusula vuitena del Plec de clàusules administratives particulars.

Quarta.- En tot allò que no estigui estipulat expressament en els plecs de clàusules administratives particulars i de prescripcions tècniques de l'Acord marc dels serveis de gestió i assistència en viatges (Exp. CCS-2025-9), i en les condicions d'execució que figuren en l'oferta presentada, l'empresa adjudicatària es sotmet a les normes establertes en la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014. En particular, l'empresa es sotmet en totes aquelles qüestions litigioses que sorgeixin sobre la interpretació, modificació, resolució i efectes del contracte, a la jurisdicció contenciosa administrativa.

I, perquè així consti, es signa electrònicament aquest document contractual.

L'empresa,

La presidenta,

Document signat electrònicament. La data de validesa d'aquest document serà la que consti en la darrera signatura electrònica.



**PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES
PARTICULARS DE L'ACORD MARC DELS
SERVEIS DE GESTIÓ I ASSISTÈNCIA EN VIATGES
(CCS-2025-9)
-PROCEDIMENT OBERT-**

ÍNDEX

QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES DE L'ACORD MARC.....	5
I. DISPOSICIONS GENERALS.....	14
Primera. Necessitats administratives que cal satisfer i idoneïtat de l'Acord marc.....	14
Segona. Òrgan de contractació	14
Tercera. Comissions de seguiment de l'Acord marc	14
Quarta. Objecte de l'Acord marc.....	14
Cinquena. Entitats destinatàries de l'Acord marc.....	15
Sisena. Règim jurídic.....	16
Setena. Valor estimat de l'Acord marc	17
Vuitena. Termini de durada de l'Acord marc	17
Novena. Admissió de variants.....	17
Desena. Mitjans de comunicació electrònics.....	17
II. PROCEDIMENT DE SELECCIÓ DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES DE L'ACORD MARC	19
Onzena. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació	19
Dotzena. Aptitud per contractar	20
Tretzena. Solvència de les empreses licitadores	21
III. DISPOSICIONS RELATIVES A LA LICITACIÓ, L'ADJUDICACIÓ I LA FORMALITZACIÓ DE L'ACORD MARC	22
Catorzena. Presentació de documentació i de proposicions	22
Quinzena. Mesa de contractació.....	30
Setzena. Comitè d'experts.....	32
Dissetena. Determinació de la millor oferta.....	32
Divuitena. Classificació de les ofertes i requeriment de documentació previ a l'adjudicació	35
Dinovenen. Garantia definitiva	39
Vintena. Decisió de no adjudicar o subscriure el contracte i desistiment.....	39
Vint-i-unena. Adjudicació de l'Acord marc.....	40
Vint-i-dosena. Formalització i perfecció de l'Acord marc	40
IV. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXECUCIÓ DE L'ACORD MARC.....	41
Vint-i-tresena. Condicions especials d'execució de l'Acord marc	41
Vint-i-quatre. Execució i supervisió de l'Acord marc.....	42
Vint-i-cinquena. Persona responsable de l'Acord marc.....	42
Vint-i-sisena. Designació de responsables per part de les empreses.....	42

Vint-i-setena. Resolució d'incidències.....	42
Vint-i-vuitena. Resolució de dubtes tècnics interpretatius	42
V. DISPOSICIONS RELATIVES ALS DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS.....	42
Vint-i-novena. Compliment d'obligacions derivades de disposicions sectorials i clàusules socials	42
Trentena. Prerrogatives de l'Administració.....	44
Trenta-unena. Modificació de l'Acord marc	44
Trenta-dosena. Suspensió del contracte.....	45
Trenta-tresena. Clàusula ètica	46
Trenta-quatrena. Successió del contractista i cessió de l'Acord marc	47
VI. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXTINCIÓ DE L'ACORD MARC	49
Trenta-cinquena. Extinció de l'Acord marc.....	49
Trenta-sisena. Termini de garantia i devolució o cancel·lació de la garantia definitiva ..	49
Trenta-setena. Resolució de l'Acord marc	49
VII. CONTRACTACIÓ BASADA EN L'ACORD MARC	50
Trenta-vuitena. Contractació basada en l'Acord marc.....	50
Trenta-novena. Programa de treball	50
Quarantena. Compliment de terminis i correcta execució dels serveis.....	51
Quaranta-unena. Control de l'execució dels serveis. Responsable del contracte basat	52
Quaranta-dosena. Valoració de l'execució de la contractació basada.....	52
Quaranta-tresena. Pagament del preu.....	53
Quaranta-quatrena. Abonaments a l'empresa contractista	53
Quaranta-cinquena. Responsabilitat.....	54
Quaranta-sisena. Termini de garantia.....	54
Quaranta-setena. Cancel·lació de la garantia definitiva	54
Quaranta-vuitena. Durada i extinció dels contractes basats en l'Acord marc	54
Quaranta-novena. Disposicions relatives a la subcontractació i la revisió de preus de la contractació basada.....	55
VIII. RECURSOS, MESURES PROVISIONALS I SUPÒSITS ESPECIALS DE NUL·LITAT CONTRACTUAL.....	58
Cinquantena. Règim de recursos.....	58
Cinquanta-unena. Arbitratge	59
Cinquanta-dosena. Mesures cautelars.....	59
Cinquanta-tresena. Règim d'invalidesa.....	59
Cinquanta-quatrena. Jurisdicció competent	59

ANNEXOS

- Annex núm. 0:** Entitats destinatàries de l'Acord marc
- Annex núm. 1:** Informació bàsica sobre protecció de dades de caràcter personal dels licitadors
- Annex núm. 2:** Formulari normalitzat del Document europeu únic de contractació (DEUC) **(sobre A)**
- Annex núm. 3:** Submissió als jutjats i tribunals espanyols per part de les empreses estrangeres **(sobre A)**
- Annex núm. 4:** Compromís d'adscripció de mitjans materials i/o personals a l'execució del contracte **(sobre A)**
- Annex núm. 5:** Garanties en el tractament de dades de caràcter personal **(sobre A)**
- Annex núm. 6:** Criteris d'adjudicació de l'Acord marc
- Annex núm. 6.1-A:** Millora en la cobertura de la pòlissa d'accidents personals i d'assistència en viatge (major import indemnitzatori) **(sobre B)**
- Annex núm. 6.1-B:** Millora en la cobertura de la pòlissa d'accidents personals i d'assistència en viatge (major nombre de cobertures) **(sobre B)**
- Annex núm. 6.2:** Eines de gestió i serveis addicionals de suport al client **(sobre B)**
- Annex núm. 6.3:** Millores en el servei d'atenció 24 hores 365 dies **(sobre B)**
- Annex núm. 6.4:** Persones destinades a l'execució de l'Acord marc **(sobre B)**
- Annex núm. 6.5:** Disponibilitat horària de l'equip de treball assignat **(sobre B)**
- Annex núm. 6.6:** Millora en la cobertura de la pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil **(sobre B)**
- Annex núm. 6.7:** Acord de nivell de servei (Service Label Agreement: SLA) **(sobre B)**
- Annex núm. 6.8:** Formació i plans de millora **(sobre B)**
- Annex núm. 6.9:** Informes de gestió i seguiment **(sobre B)**
- Annex núm. 6.10:** Oferta econòmica **(sobre B)**
- Annex núm. 7:** Mesa de contractació
- Annex núm. 8:** Comitè d'experts **(no procedeix)**
- Annex núm. 9:** Regles especials respecte del personal de l'empresa contractista
- Annex núm. 10:** Contractació basada
- Annex núm. 10.1:** Model d'encàrrec de tractament de dades de caràcter personal
- L'annex que es detalla a continuació, l'hauran de presentar les empreses licitadores en qui recaigui la proposta d'adjudicació per haver presentat les ofertes més avantatjoses econòmicament, amb caràcter previ a l'adjudicació:***
- Annex núm. 11:** Declaració responsable relativa a la solvència tècnica o professional

QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES DE L'ACORD MARC

A. Necessitats administratives que cal satisfer i idoneïtat de l'Acord marc

Aquesta contractació s'inicia per cobrir la necessitat de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, de les seves unitats administratives i de la resta d'entitats adherides al Sistema central d'adquisicions de contractar el servei de gestió i assistència en viatges que es realitzin i que es detallen a l'[apartat C del quadre de característiques](#).

L'Acord marc té les finalitats següents:

1. Definir els serveis de gestió i assistència en viatges que s'inclouen en l'objecte de l'Acord marc i els estàndards comuns de prestació dels serveis.
2. Fixar les condicions generals d'adjudicació i d'execució dels posteriors contractes basats que iniciïn la seva prestació a partir de la data d'inici de vigència de l'Acord marc.

B. Composició de la Comissió de seguiment de l'Acord marc

Es constituirà una Comissió de seguiment de l'Acord marc formada per la persona titular de la Subdirecció General de Compra Centralitzada de la Direcció General de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya en qualitat de president/a, el/la responsable tècnic/a d'aquesta família de bens d'aquesta Subdirecció i quatre representants de la Comissió Central de Subministraments nomenats a proposta d'aquesta Comissió.

Aquesta Comissió de seguiment vetllarà per la correcta execució de l'Acord marc i pel compliment de les obligacions assumides per les empreses com a conseqüència de les ofertes presentades en aquest Acord marc que hagin estat determinants de la seva adjudicació.

C. Objecte de l'Acord marc

C.1. Descripció

L'Acord marc té com a objecte la realització dels serveis de gestió i assistència en viatges:

- Els desplaçaments realitzats per persones a càrrec de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, de les seves unitats administratives i de la resta d'entitats adherides al Sistema central d'adquisicions relacionades en l'[annex núm. 0](#), que es realitzin tant amb motiu de representació institucional com de comissió de servei.

Aquesta contractació donarà cobertura a les necessitats de viatge professional del personal de l'Administració de la Generalitat, així com persones alienes a l'Administració que viatgin o s'allotgin per compte d'aquesta (en aquest supòsit caldrà justificar-ho en el contracte basat).

Aquest servei inclou la gestió de la reserva, emissió, modificació, anul·lació i lliurament dels bitllets de transport aeri, terrestre, marítim, d'allotjament en hotels i de lloguer de vehicles, com també el lloguer de sales de conferències i reunions, i en general, de qualsevol servei propi de les agències de viatges.

Així mateix, inclou quan s'escaigui, la realització d'activitats d'atenció protocol·lària o de representació i totes aquelles que siguin necessàries per mantenir la correcció, atenció social i representativa, àdhuc quan es facin amb representants del sector privat.

El servei també inclou la tramitació dels visats per part de l'agència de viatges.

- Desplaçaments per motiu d'un mandat judicial de persones privades de llibertat, acompanyades de Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat, a les Illes Balears i les Illes Canàries.

Aquest servei inclou exclusivament la gestió de la reserva, emissió, modificació, anul·lació i lliurament dels bitllets de transport aeri i marítim.

La descripció de les activitats a desenvolupar i els seus requeriments es precisen al Plec de prescripcions tècniques.

C.2. Lots

☐ Sí

☒ No

Justificació de la no divisió en lots:

La naturalesa de l'objecte contractual impedeix la seva divisió en lots, atès que les agències de viatges es distingeixen per oferir serveis integrals al viatger. Des d'un punt de vista tècnic, la correcta execució del contracte requereix una coordinació eficient de les diferents prestacions pròpies d'aquestes agències, fet que en desaconsella la fragmentació.

C.3. Limitació nombre de lots a què participar / resultar adjudicatària una mateixa empresa licitadora

a) Limitació nombre de lots a què participar una mateixa empresa licitadora

☐ Sí

☒ No

b) Limitació nombre de lots a què resultar adjudicatària una mateixa empresa licitadora

☐ Sí

☒ No

C.4. Reserva de lots

☐ Sí

☒ No

C.5. Codi CPV

L'expressió de la codificació corresponent a la nomenclatura del Vocabulari Comú de Contractes (CPV) és: 63510000-7 (serveis d'agències de viatges i similars).

D. Destinataris de l'Acord marc

Els destinataris d'aquest Acord marc són els previstos en la **clàusula cinquena** d'aquest Plec.

Les entitats inicialment destinatàries d'aquest Acord marc són les que es relacionen a l'[annex núm. 0](#) del Plec de clàusules administratives particulars.

E. Règim jurídic específic aplicable a l'objecte de l'Acord marc

L'Acord marc i els seus contractes basats es regeixen pels documents i normes jurídiques previstos en la **clàusula sisena** d'aquest Plec.

F. Dades econòmiques

F.1. Valor estimat de l'Acord marc: **187.500.852,43 euros**.

F.2. Mètode aplicat per al seu càlcul

El valor estimat de l'Acord marc, de conformitat amb els criteris establerts en l'article 101 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, s'ha calculat tenint en compte la despesa que potencialment es generaria durant tota la possible durada de l'Acord marc, incloent-hi la possible pròrroga i les modificacions previstes en l'[apartat S del quadre de característiques](#), sobre la base dels imports anuals estimats dels serveis previstos per les entitats que formen part de l'àmbit subjectiu de l'Acord marc. En tot cas, aquest valor estimat té caràcter orientatiu i no vinculant.

Import estimat anual (sense IVA)	PBL vigència inicial (2 anys) (sense IVA)	Modificacions a l'alça previstes (màxim 20%)	Pròrrogues	VEC total
42.613.830,10 €	85.227.660,20 €	17.045.532,04 €	85.227.660,20 €	187.500.852,43 €

La despesa **anual** prevista pels Departaments de la Generalitat i les entitats adherides que han manifestat la seva voluntat expressa en participar en l'Acord marc (155 entitats), suma un total de 42.613.830,10 euros. La distribució d'aquesta despesa, per tipologia de servei, s'ha calculat prenent com a base la despesa percentual per servei durant l'exercici de 2024.

Previsió despesa anual (basat en despesa % per servei del 2024)			
Servei	Nombre serveis	Total volum (€)	%
Allotjament	27.084	8.834.663,92 €	41,67%
Aeri Europeu	25.833	3.913.173,44 €	18,46%
Aeri Intercontinental	5.545	2.896.582,80 €	13,66%
Altres serveis (*)	4.623	2.075.783,71 €	9,79%
Aeri Internacional	2.976	1.273.052,99 €	6,00%
Aeri Nacional	9.907	1.161.353,82 €	5,48%
Tren Bcn-Mad/Mad-Bcn	15.669	597.407,01 €	2,82%
Lloguer Vehicles	827	196.141,54 €	0,93%
Autocar	885	173.101,09 €	0,82%
Aeri Nacional Interinsular	277	40.138,97 €	0,19%
Tren Altres Trajectes	36.782	25.516,40 €	0,12%
Vaixell	71	14.235,09 €	0,07%
Total	130.479	21.201.150,78 €	100,00%

Distribució estimada per a 2026		
Servei	Entitats	Departaments
Allotjament	16.621.107,51 €	1.136.365,72 €
Aeri Europeu	7.362.054,40 €	503.335,06 €
Aeri Intercontinental	5.449.490,16 €	372.575,28 €
Altres serveis (*)	3.905.278,64 €	266.999,34 €
Aeri Internacional	2.395.060,04 €	163.747,46 €
Aeri Nacional	2.184.914,66 €	149.380,06 €
Tren Bcn-Mad/Mad-Bcn	1.123.932,53 €	76.841,95 €
Lloguer Vehicles	369.011,17 €	25.228,86 €
Autocar	325.663,98 €	22.265,27 €
Aeri Nacional Interinsular	75.515,51 €	5.162,91 €
Tren Altres Trajectes	48.005,31 €	3.282,07 €
Vaixell	26.781,21 €	1.831,00 €
Total	39.886.815,11 €	2.727.014,99 €
Total Departaments i entitats	42.613.830,10 €	

Detall allotjament			
Destí	Nombre serveis	Total volum (€)	%
Nacional	13.567	3.559.368,83 €	40,29%
Internacional	13.517	5.275.295,09 €	59,71%
Total	27.084	8.834.663,92 €	100,00%

G. Termini de durada de l'Acord marc

G.1. Termini de durada

La vigència inicial de l'Acord marc serà de dos anys, a comptar des de l'endemà de la data de la publicació en el Perfil de contractant de la Comissió Central de Subministraments de la formalització dels documents contractuals de l'Acord marc.

G.2. Possibilitat de pròrrogues i termini

Aquesta durada inicial es pot prorrogar per períodes màxims de 12 mesos fins un total de 4 anys (període inicial més pròrrogues)

H. Variants

☐ Sí

☒ No

I. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació

I.1. Forma de tramitació: ordinària.

I.2. Procediment d'adjudicació

L'Acord marc s'adjudicarà mitjançant procediment obert amb diferents criteris d'adjudicació, de conformitat amb el que estableixen els articles 131, 145 i 146 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

I.3. Expedient harmonitzat

☒ Sí

☐ No

I.4. Nombre màxim d'empreses adjudicatàries de l'Acord marc (per lot)

15 empreses

J. Solvència i classificació empresarial

J.1. Criteris de selecció relatius a la solvència econòmica i financera i tècnica o professional

Solvència econòmica i financera

Les empreses licitadores hauran d'acreditar disposar d'un volum anual de negocis en l'àmbit al qual es refereix l'Acord marc, referit al millor exercici dins dels tres últims disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i de presentació de les ofertes per un import igual o superior al 6,5% de l'import estimat anual base de licitació anual: **2.769.898,96 euros**.

Acreditació documental: aportació dels comptes anuals de l'annualitat que es vulgui acreditar, degudament presentats en el corresponent registre mercantil, comercial o en el registre oficial preceptiu que resulti d'aplicació.

Solvència tècnica o professional

La solvència tècnica o professional s'acreditarà per mitjà de la relació dels principals serveis o treballs efectuats de la mateixa o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte de l'Acord marc, **en l'any de major execució dels tres últims anys**, en la qual se n'indiqui l'import, la data i el destinatari, públic o privat, acreditant un mínim de contractació anual de **2.769.898,96 euros**.

La declaració es realitzarà de conformitat amb l'[annex núm. 11](#) d'aquest Plec, acompanyada d'un o diversos certificats de bona execució que acreditin l'import anual mínim indicat anteriorment referit a l'any de major execució dels tres últims anys.

Aquests serveis s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, a falta d'aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari, acompanyada dels documents en poder seu que acreditin la realització de la prestació; si s'escau, aquests certificats els ha de comunicar directament a l'òrgan de contractació l'autoritat competent.

Aquest annex l'hauran de presentar les empreses licitadores en qui recaigui la proposta d'adjudicació per haver presentat les ofertes més avantatjoses econòmicament, amb caràcter previ a l'adjudicació.

J.2. Classificació empresarial

La classificació exigida per a la licitació: Grup U – serveis generals – Subgrup 4 – agència de viatges – Categoria 5.

J.3. Adscripció de mitjans materials i/o personals a l'execució del contracte

☒ Sí

☐ No

Les empreses licitadores hauran d'omplir l'[annex núm. 4](#) d'aquest Plec.

K. Presentació de documentació i de proposicions

K.1. Presentació d'ofertes mitjançant eina de Sobre Digital

☒ Sí

☐ No

K.2. Presentació d'ofertes en dos/tres sobres

☒ Dos sobres

☐ Tres sobres

L. Criteris d'adjudicació

L.1. Presentació d'ofertes en dos sobres: sí.

L.2. Presentació d'ofertes en tres sobres: no procedeix.

S'estableixen únicament criteris d'adjudicació avaluable de manera automàtica.

Els criteris de valoració de les propostes són els que figuren a continuació i en l'[annex núm. 6](#) d'aquest Plec:

1. Criteris de qualitat en la prestació del servei	Màxim 49 punts
1.1. Millora pòlissa d'accidents personals i d'assistència en viatge	Màxim 10 punts
1.2. Eines de gestió i serveis addicionals de suport al client	Màxim 9 punts
1.3. Millores en el servei d'atenció 24 hores 365 dies	Màxim 4,5 punts
1.4. Persones destinades a l'execució de l'Acord marc.....	Màxim 6 punts
1.5. Disponibilitat horària de l'equip de treball assignat.....	Màxim 6 punts
1.6. Millora pòlissa d'assegurança de Responsabilitat Civil	Màxim 6 punts
1.7. Acord de nivell de servei (SLA)	Màxim 4 punts
1.8. Formació i plans de millora	Màxim 3,5 punts
2. Informes de gestió i seguiment	Màxim 9 punts
2.1. Millores quadre de comandament CCS.....	Màxim 6 punts
2.2. Adaptabilitat informes de seguiment dels departaments i entitats	Màxim 3 punts
3. Oferta econòmica.....	Màxim 42 punts

3.1. Càrrecs per emissió de bitllets de transport	Màxim 36,5 punts
3.2. Retribució en el supòsit de viatges de representació institucional	Màxim 3 punts
3.3. Càrrec per la gestió i/o el pagament d'inscripcions a congressos.....	Màxim 1,5 punts
3.4. Càrrec per la gestió de serveis addicionals no previstos expressament.....	Màxim 1 punt
TOTAL	100 punts

M. Criteris per a la determinació de l'existència de baixes presumptament anormals

S'estableixen en la contractació basada en aquest Acord marc, si escau.

N. Altra documentació a presentar per les empreses licitadores o per les empreses proposades com adjudicatàries

N.1. Empreses licitadores: no cal aportar cap més documentació.

N.2. Empreses proposades com a adjudicatàries:

- Documentació acreditativa de l'assegurança de Responsabilitat Civil prevista a la clàusula 7 del Plec de prescripcions tècniques.
- Documentació acreditativa de l'assegurança d'accidents personals i d'assistència en viatge prevista a la clàusula 8 del Plec de prescripcions tècniques.
- Declaració responsable relativa a la solvència tècnica o professional, d'acord amb el model que consta com a [annex núm. 11](#).

O. Garantia provisional

☐ Sí

☒ No

P. Garantia definitiva

Acord marc: ☐ Sí

☒ No

Contracte basat: ☒ Sí

☐ No

D'acord amb l'article 107.1 segon paràgraf i atès que l'adjudicació del present Acord marc únicament comporta l'expectativa de selecció de les empreses que han de ser adjudicatàries dels diferents contractes basats, s'eximeix les empreses adjudicatàries de l'Acord marc de l'obligació de constituir garantia definitiva, sens perjudici que l'òrgan de contractació pugui exigir la constitució de garantia definitiva en els contractes basats o justificar la seva exempció en la documentació de la contractació basada.

Q. Condicions especials d'execució, penalitats i obligacions essencials de l'Acord marc

Q.1. Condicions especials d'execució

L'empresa adjudicatària assumirà com a condicions especials d'execució les següents:

- L'obligació de mantenir durant tota la durada de l'Acord marc i les seves possibles pròrrogues les condicions de prestació del servei i mitjans humans i materials establerts al Plec de prescripcions tècniques, sens perjudici de les millores a què s'haguessin compromès en les seves ofertes.
- Complir amb el que estableix la clàusula sisena del Plec de prescripcions tècniques, pel que fa al contingut, el format i el termini màxim per a la tramesa dels quadres de comandament a la Comissió de seguiment de l'Acord marc.
- L'obligació d'aplicar a la plantilla que executi el contracte les condicions de treball establertes per l'últim conveni col·lectiu sectorial vigent en què s'enquadri i desenvolupi la prestació contractual.
- L'obligació de l'empresa contractista de sotmetre's a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.
- Així mateix, l'empresa contractista ha d'adequar la seva activitat als principis ètics i a les regles de conducta establertes a la **clàusula trenta-tresena** d'aquest Plec.

Q.2. Penalitats pel seu incompliment

A més de les establertes en l'apartat 5 de la **clàusula quarantena** del PCAP, s'estableixen les següents penalitats específiques a la contractació basada (veure apartat 2 de l'[annex núm. 10](#) del PCAP).

Q.3. Atribució de caràcter d'obligació contractual essencial

☒ Sí

☐ No

Tenen el caràcter d'obligacions contractuais essencials les següents:

- L'obligació d'aplicar a la plantilla que executi el contracte les condicions de treball establertes per l'últim conveni col·lectiu sectorial vigent en què s'enquadri i desenvolupi la prestació contractual.
- L'obligació de l'empresa contractista de sotmetre's a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.
- El compliment de les prescripcions tècniques obligatòries establertes al Plec de prescripcions tècniques.
- L'obligació de mantenir durant tota la durada de l'Acord marc i les seves possibles pròrrogues els compromisos adquirits en les seves ofertes i que han estat objecte de valoració a la licitació de l'Acord marc.
- L'incompliment de les penalitats imposades a les empreses adjudicatàries.

R. Responsable de l'Acord marc

La persona titular de la Subdirecció General de Compra Centralitzada de la Direcció General de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya.

En cada contractació basada en aquest Acord marc es designarà un responsable del contracte.

S. Modificació de l'Acord marc prevista

Si durant la vigència de l'Acord marc es produïssin incorporacions de noves entitats o organismes públics no inclosos en el Sistema central d'adquisicions el dia en què es publiqui l'anunci de licitació del present Acord marc en el Perfil de contractant de la Comissió Central de Subministraments, o bé entitats o organismes públics no inclosos en l'[annex núm. 0](#) manifestessin el seu interès en participar-hi, es podran tramitar com a modificació de l'Acord marc.

Aquestes entitats o organismes de nova incorporació hauran de fer una petició formal a la Comissió Central de Subministraments indicant l'import anual que estimen per als futurs contractes basats. Aquesta modificació no podrà suposar, individual o conjuntament, un increment superior al 20% del pressupost base de licitació (PBL) establert a l'[apartat F.2 del quadre de característiques](#).

En el seu cas, les modificacions previstes en l'Acord marc, recollides en aquesta clàusula, seran acordades per la Comissió Central de Subministraments.

T. Termini de garantia

☐ Sí ☒ No

En virtut del que estableix l'article 210.3 de la LCSP i atesa la naturalesa dels contractes basats, no procedeix establir termini de garantia.

U. Cessió del contracte basat

☒ Sí ☐ No

V. Subcontractació

☒ Sí ☐ No

W. Revisió de preus

☐ Sí ☒ No

I. DISPOSICIONS GENERALS

Primera. Necessitats administratives que cal satisfer i idoneïtat de l'Acord marc

Les necessitats administratives que cal satisfer i la idoneïtat de l'Acord marc són les especificades en l'**apartat A del quadre de característiques (QC en endavant)**.

Segona. Òrgan de contractació

De conformitat amb l'article 61 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, la representació de les entitats del sector públic en matèria contractual correspon als òrgans de contractació, unipersonals o col·legiats que, en virtut de norma legal o reglamentaria o disposició estatutària, tinguin atribuïda la facultat de celebrar contractes en el seu nom.

L'òrgan de contractació de l'Acord marc és la Comissió Central de Subministraments, d'acord amb la previsió de l'article 7.1 del Decret 96/2001, de 20 de març, sobre organització i competències per a la contractació dels subministraments i dels seus serveis complementaris, relacionats o derivats dins l'Administració de la Generalitat i altres organismes públics.

La Comissió Central de Subministraments té el seu domicili al carrer del Foc, 57 (08038 Barcelona), telèfon 93 316 22 66 i correu electrònic: licitacionsccs.eco@gencat.cat.

El Perfil de contractant de la Comissió Central de Subministraments es troba ubicat a la Plataforma de serveis de contractació pública: <https://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/ccs>.

La informació relativa a la Comissió Central de Subministraments es troba integrada en el Portal de contractació pública: <https://contractacio.gencat.cat/ca/inici>, concretament en l'enllaç següent: <https://contractacio.gencat.cat/ca/gestionar-contractacio/compra-centralitzada/>.

Tercera. Comissions de seguiment de l'Acord marc

3.1 La Comissió de seguiment de l'Acord marc, constituïda per les persones que s'indiquen en l'**apartat B.1 del QC**, vetllarà per la correcta execució de l'Acord marc i per la verificació del compliment de les obligacions assumides per les empreses com a conseqüència de les ofertes presentades en aquest Acord marc que hagin estat determinants de la seva adjudicació. En aquest sentit, la Comissió de seguiment de l'Acord marc elaborarà anualment un programa d'auditories de compliment que serà aprovat per la Comissió Central de Subministraments.

3.2 De la mateixa manera, correspondrà al Comitè de seguiment mixt de l'Acord marc, el qual està constituït per les persones que s'indiquen en l'**apartat B.2 del QC**, fer el seguiment de les adjudicacions fetes a través de la contractació basada i del Codi de bones pràctiques en la prestació d'aquests serveis.

Quarta. Objecte de l'Acord marc

4.1 L'objecte de l'Acord marc és la prestació dels serveis que es descriuen en l'**apartat C.1 del QC**.

4.2 Els lots en què es divideix l'objecte de l'Acord marc s'identifiquen en l'[apartat C.2 del QC](#).

La justificació de la no divisió en lots, si escau, es farà constar en aquest mateix [apartat C.2 del QC](#), d'acord amb l'article 5 del Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública.

4.3 En l'[apartat C.3 del QC](#) s'estableix, si escau, la possible limitació del nombre de lots a què participar i/o resultar adjudicatària una mateixa empresa licitadora.

Quan s'estableixi una limitació en el nombre de lots pels quals pot licitar una mateixa empresa i una empresa presenti proposició per un nombre de lots superior al límit, aquesta restarà exclosa de la totalitat de lots.

Igualment serà causa d'exclusió si una empresa concorre de forma individual i en UTE superant conjuntament el nombre de lots a què s'ha limitat la licitació.

Sí podran presentar-se les empreses vinculades pertanyents a un mateix grup, doncs es consideren "entitats diferents" als efectes dels límits assenyalats.

4.4 En l'[apartat C.4 del QC](#) s'indica, si escau, si alguns dels lots de la licitació es reserven de conformitat amb la DA 4a de la LCSP.

4.5 L'expressió de la codificació corresponent a la nomenclatura del Vocabulari Comú de Contractes (CPV) és la que consta en l'[apartat C.5 del QC](#).

Cinquena. Entitats destinatàries de l'Acord marc

Els destinataris d'aquest Acord marc són tots els departaments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i les entitats adherides al Sistema central d'adquisicions (SCA) que han manifestat expressament la seva voluntat de participar en aquest Acord marc i que es relacionen en l'[annex núm. 0](#) d'aquest Plec.

La delimitació de l'àmbit subjectiu de la Comissió Central de Subministraments s'estableix a la disposició addicional 2a del Decret 96/2001, de 20 de març, sobre organització i competències per a la contractació dels subministraments i dels seus serveis complementaris, relacionats o derivats dins l'Administració de la Generalitat i altres organismes públics: "Els organismes autònoms i les restants entitats de dret públic vinculades o dependents de l'Administració de la Generalitat, institucions i empreses públiques de la Generalitat i entitats locals, universitats públiques i altres administracions i entitats públiques ubicades al territori de Catalunya podran adherir-se voluntàriament com a destinataris dels subministraments i serveis de referència objecte de contractació centralitzada, prèvia sol·licitud que haurà de ser acceptada per acord de la Comissió Central de Subministraments mitjançant la formalització del corresponent conveni de col·laboració, on es fixaran les condicions de l'esmentada vinculació".

Qualsevol especificitat relativa a les entitats destinatàries d'aquest Acord marc es concretarà en l'[apartat D del QC](#).

La incorporació de nous organismes o entitats al Sistema central d'adquisicions amb posterioritat a la data de publicació de l'anunci de licitació d'aquest Acord marc, es podrà preveure, si escau, en l'[apartat S del QC](#) com a supòsit de modificació contractual.

Sisena. Règim jurídic

El contracte de l'Acord marc i els seus contractes basats tenen caràcter administratiu i es regeixen per aquest Plec de clàusules administratives particulars i pel Plec de prescripcions tècniques, ambdós amb caràcter contractual, d'acord amb els articles 122 i 124 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic. A més, es regeixen per la normativa següent:

- a) Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (d'ara endavant, LCSP).
- b) Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública (d'ara endavant, DL 3/2016).
- c) Reial decret 817/2009, de 8 de maig, pel qual es desenvolupa parcialment la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic (d'ara endavant, RD 817/2009).
- d) Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques aprovat pel Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, en tot allò no modificat ni derogat per les disposicions esmentades anteriorment (d'ara endavant, RGLCAP).
- e) Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- f) Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.
- g) Ordre PDA/21/2019, de 14 de febrer, per la qual es determina el sistema de notificacions electròniques de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic.
- h) Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.

Addicionalment, també es regeix per les normes aplicables als contractes del sector públic en l'àmbit de Catalunya i per la seva normativa sectorial que resulti d'aplicació.

Supletòriament a l'Acord marc li resulten d'aplicació les normes de dret administratiu i, en el seu defecte, les normes de dret privat.

El desconeixement de les clàusules de l'Acord marc en qualsevol dels seus termes, dels altres documents contractuals que en formen part i també de les instruccions o altres normes que resultin d'aplicació en l'execució de la cosa pactada, no eximeix l'empresa adjudicatària de l'obligació de complir-les.

En l'[apartat E del QC](#) es fa referència, si escau, a la normativa específica aplicable i vinculada a l'objecte de l'Acord marc.

Setena. Valor estimat de l'Acord marc

El valor estimat de l'Acord marc i el mètode aplicat per al seu càlcul són els que s'assenyalen en l'[apartat F del QC](#).

Vuitena. Termini de durada de l'Acord marc

El termini de durada de l'Acord marc és el que s'estableix en l'[apartat G.1 del QC](#).

Aquest termini començarà a comptar a partir de la data de la publicació en el Perfil del contractant de la Comissió Central de Subministraments de la formalització dels documents contractuals de l'Acord marc i, dita publicació, es produirà després de la signatura del darrer document contractual.

L'Acord marc es podrà prorrogar si així s'ha previst en l'[apartat G.2 del QC](#), sempre que la durada d'aquest no excedeixi dels quatre anys, de conformitat amb el que disposa l'article 219.2 de la LCSP. L'eventual pròrroga es formalitzarà en document administratiu. Amb aquest objectiu, la Comissió Central de Subministraments farà la corresponent comunicació a les empreses dos mesos abans de la data de finalització del termini de vigència de l'Acord marc.

En cap cas podrà produir-se la pròrroga per consentiment tàcit de les parts.

No obstant això, quan al venciment de l'Acord marc no s'hagués formalitzat un nou acord marc que garanteixi la continuïtat de la prestació, com a conseqüència d'incidències resultants d'esdeveniments imprevisibles per a l'òrgan de contractació produïdes en el procediment d'adjudicació, i existeixin raons d'interès públic per a no interrompre la prestació, es podrà prorrogar l'acord marc originari fins que comenci l'execució del nou acord marc i en tot cas per un període màxim de nou mesos, sense modificar les restants condicions de l'acord marc, sempre que l'anunci de licitació del nou acord marc s'hagi publicat amb una antelació mínima de tres mesos, respecte de la data de finalització de l'acord marc originari.

En aquest cas, en atenció a la naturalesa imprevisible d'aquesta pròrroga, l'aplicació de la qual no deriva de la voluntat de l'òrgan de contractació, aquesta no es prendrà en consideració a efectes de fixar el valor estimat, ni serà d'aplicació l'obligació de preavis anteriorment esmentada.

Novena. Admissió de variants

S'admetran variants quan així consti en l'[apartat H del QC](#), amb els requisits mínims, en les modalitats i amb les característiques que s'hi preveuen.

Desena. Mitjans de comunicació electrònics

10.1 D'acord amb la disposició addicional quinzena de la LCSP, la tramitació d'aquesta licitació comporta la pràctica de les notificacions i comunicacions que en derivin per mitjans exclusivament electrònics.

No obstant això, es podrà utilitzar la comunicació oral per a comunicacions diferents de les relatives als elements essencials, això és, els plecs i les ofertes, deixant-ne el contingut de la comunicació oral documentat degudament, per exemple, mitjançant els arxius o resums escrits o sonors dels principals elements de la comunicació.

10.2 Les comunicacions i les notificacions que es facin durant el procediment de contractació i durant la vigència del contracte s'efectuaran per mitjans electrònics a través del sistema de notificació e-NOTUM, d'acord amb la LCSP i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i l'Ordre PDA/21/2019, de 14 de febrer, per la qual es determina el sistema de notificacions electròniques de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic. A aquests efectes, s'enviaran els avisos de la posada a disposició de les notificacions i les comunicacions a les adreces de correu electrònic (junt amb el NIF) i als telèfons mòbils que les empreses hagin facilitat a aquest efecte en el DEUC, d'acord amb el que s'indica en la **clàusula catorzena** d'aquest plec. Un cop rebuts el/s correu/s electrònic/s i, en el cas que s'hagin facilitat també telèfons mòbils, els SMS, indicant que la notificació corresponent s'ha posat a disposició en l'e-NOTUM, haurà/n d'accedir-hi la/les persona/es designada/es, mitjançant l'enllaç que s'enviarà a aquest efecte. En l'espai virtual on hi ha dipositada la notificació, es permet accedir a dita notificació amb certificat digital o amb contrasenya.

Els terminis a comptar des de la notificació es computaran des de la data d'enviament de l'avís de notificació, si l'acte objecte de notificació s'ha publicat el mateix dia en el perfil de contractant de l'òrgan de contractació. En cas contrari, els terminis es computaran des de la recepció de la notificació per part de l'empresa a qui s'adreça.

No obstant això, els terminis de les notificacions practicades amb motiu del procediment de recurs especial pel Tribunal Català de Contractes computen en tot cas des de la data d'enviament de l'avís de notificació.

10.3 D'altra banda, per tal de rebre tota la informació relativa a aquesta licitació, les empreses que ho vulguin i, en tot cas, les empreses licitadores s'han de subscriure com a interessades en aquesta licitació, a través del servei de subscripció a les novetats de l'espai virtual de licitació que, a tal efecte, es posa a disposició dels licitadors un cop s'accedeix a l'anunci de licitació publicat en el perfil de contractant de l'òrgan de contractació, accessible a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat: <https://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/ccs>.

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

10.4 Les empreses que, d'acord amb la **clàusula 14.2** d'aquest plec, activin l'oferta amb l'eina de Sobre digital quedaran inscrites a la licitació automàticament.

A més, les empreses licitadores també es poden donar d'alta en l'Espai d'empreses licitadores, prèvia l'autenticació requerida, el qual està constituït per un conjunt de serveis amb l'objectiu de proveir les empreses d'eines que facilitin l'accés i la gestió d'expedients de contractació del seu interès. Així, en aquest espai, les empreses poden gestionar les licitacions del seu interès i les ofertes presentades mitjançant les eines de licitació electrònica corporatives, accedir a l'eina per a la generació del DEUC, modificar les subscripcions al servei

de novetats diàries i donar de baixa la subscripció a les novetats d'un expedient que s'ha realitzat de manera automàtica a l'activar l'oferta des de les eines de licitació electrònica. A més, aquest espai també permet la col·laboració i comunicació entre empreses licitadores, i conté una bústia de propostes innovadores per tal que les empreses enviïn les que tinguin sobre projectes desenvolupats que puguin ser interessants i que donin resposta a necessitats de l'Administració, així com que millorin i modernitzin els productes i els serveis públics actuals

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

Cal tenir en compte que les dades personals de les empreses licitadores, obtingudes per l'Administració al subscriure's en la licitació i/o en donar-se d'alta en el Perfil del licitador, seran tractades per la unitat responsable de l'activitat de tractament amb la finalitat o les finalitats identificades en l'[annex núm. 1](#) relatiu a la Informació bàsica sobre protecció de dades de caràcter personal dels licitadors.

10.6 Certificats digitals:

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

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

II. PROCEDIMENT DE SELECCIÓ DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES DE L'ACORD MARC

Onzena. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació

La forma de tramitació de l'expedient i el procediment d'adjudicació del contracte són els establerts en els [apartats I.1](#) i [I.2 del QC](#).

La licitació s'anunciarà en el Diario Oficial de la Unión Europea, quan es tracti d'expedients harmonitzats i així s'estableixi en l'[apartat I.3 del QC](#), i, en tot cas, en el Perfil de contractant de la Comissió Central de Subministraments (<https://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/ccs>)

on estaran disponibles els plecs de clàusules administratives particulars i de prescripcions tècniques que regulen aquesta licitació.

El present Acord marc, de conformitat amb l'article 221.4 de la LCSP es conclourà amb diverses empreses. El nombre màxim d'empreses part de l'Acord marc a seleccionar és el que s'indica en l'[apartat I.4 del QC](#) referit a cada lot.

Dotzena. Aptitud per contractar

12.1 Estan facultades per participar en aquesta licitació i subscriure, si escau, el contracte corresponent les persones naturals o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que reuneixin les condicions següents:

- Tenir personalitat jurídica i plena capacitat d'obrar, d'acord amb el que preveu l'article 65 de la LCSP;
- No estar incurses en alguna de les circumstàncies de prohibició de contractar recollides en l'article 71 de la LCSP, la qual cosa poden acreditar per qualsevol dels mitjans establerts en l'article 85 de la LCSP;
- Acreditar la solvència requerida o la corresponent classificació empresarial, en els termes establerts en els [apartats J.1 i J.2 del QC](#);
- Tenir l'habilitació empresarial o professional que, si s'escau, sigui exigible per dur a terme la prestació que constitueixi l'objecte del contracte;
- A més, quan, per així determinar-ho la normativa aplicable, se li requereixin a l'empresa determinats requisits relatius a la seva organització, destinació dels seus beneficis, sistema de finançament o altres per poder participar en el procediment d'adjudicació, aquests s'han d'acreditar per les empreses licitadores. Si es requereix l'acreditació esmentada, s'indicarà a l'[apartat N.1 del QC](#).

Així mateix, les prestacions objecte d'aquest contracte han d'estar compreses dins de les finalitats, objecte o àmbit d'activitat de les empreses licitadores, segons resulti dels seus estatuts o de les seves regles fundacionals.

Les circumstàncies relatives a la capacitat, solvència i absència de prohibicions de contractar han de concórrer en la data final de presentació d'ofertes i subsistir en el moment de perfecció del contracte.

12.2 La capacitat d'obrar de les empreses espanyoles persones jurídiques s'acredita mitjançant l'escriptura de constitució o modificació inscrita en el Registre Mercantil, quan sigui exigible conforme a la legislació mercantil. Quan no ho sigui, s'acredita mitjançant l'escriptura o document de constitució, estatuts o acta fundacional, en què constin les normes que regulen la seva activitat, inscrits, si s'escau, en el corresponent registre oficial. També cal aportar el NIF de l'empresa.

La capacitat d'obrar de les empreses espanyoles persones físiques s'acredita amb la presentació del NIF.

La capacitat d'obrar de les empreses no espanyoles d'Estats membres de la Unió Europea o signataris de l'Acord sobre Espai Econòmic Europeu s'ha d'acreditar mitjançant la inscripció en els registres professionals o mercantils adients del seu Estat membre d'establiment o la presentació d'una declaració jurada o una de les certificacions que s'indiquen en l'annex XI de la Directiva 2014/24/UE.

La capacitat d'obrar de les empreses estrangeres d'Estats no membres de la Unió Europea ni signataris de l'Acord sobre Espai Econòmic Europeu s'acredita amb l'aportació d'un informe emès per la missió diplomàtica permanent o per l'oficina consular d'Espanya del lloc del domicili de l'empresa, en el qual consti, prèvia acreditació per l'empresa, que figuren inscrites en el registre local professional, comercial o anàleg, o, en el seu defecte, que actuen habitualment en el tràfic local dins l'àmbit de les activitats que abasta l'objecte del contracte. També han d'aportar un informe de la missió diplomàtica permanent d'Espanya o de la Secretaria General de Comerç Exterior, que acrediti que l'Estat del qual són nacionals ha signat l'Acord sobre contractació pública de l'Organització Mundial del Comerç (OMC), sempre que es tracti de contractes subjectes a regulació harmonitzada –de valor estimat igual o superior a 214.000 euros– o, en cas contrari, l'informe de reciprocitat al que fa referència l'article 68 de la LCSP.

12.3 També poden participar en aquesta licitació les unions d'empreses que es constitueixin temporalment a aquest efecte (UTE), sense que sigui necessària formalitzar-les en escriptura pública fins que no se'ls hagi adjudicat l'Acord marc. Aquestes empreses queden obligades solidàriament davant l'Administració i han de nomenar una persona representant o apoderada única amb poders suficients per exercir els drets i complir les obligacions que es derivin del contracte fins a la seva extinció, sense perjudici que les empreses atorguin poders mancomunats per a cobraments i pagaments d'una quantia significativa.

12.4 La durada de la UTE ha de coincidir, almenys, amb la del contracte fins a la seva extinció.

12.5 Les empreses que hagin participat en l'elaboració de les especificacions tècniques o dels documents preparatoris del contracte o hagin assessorat a l'òrgan de contractació durant la preparació del procediment de contractació, poden participar en la licitació sempre que es garanteixi que la seva participació no falseja la competència.

12.6 Les empreses que vulguin constituir unions temporals d'empreses per participar en licitacions públiques es poden trobar mitjançant la utilització de la funcionalitat "Punt de trobada" de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat, que es troba dins l'apartat "Espai d'empreses licitadores".

Tretzena. Solvència de les empreses licitadores

13.1 Les empreses han d'acreditar que compleixen els requisits mínims de solvència que es detallen en l'[apartat J.1 del QC](#), bé a través dels mitjans d'acreditació que es relacionen en aquest mateix [apartat J.1 del QC](#), o bé alternativament mitjançant classificació equivalent a aquesta solvència a – atorgada per la comissions classificadores de la Junta Consultiva de Contractació Pública de l'Estat o pels òrgans equivalents de les comunitats autònomes –, que, si s'escau, s'assenyala en l'[apartat J.2 del mateix QC](#).

A les empreses que, per una raó vàlida, no estiguin en condicions de presentar les referències sol·licitades en l'[apartat J.1 del QC](#) per acreditar la seva solvència econòmica i financera, se

les autoritzarà a acreditar-la per mitjà de qualsevol altre document que l'òrgan de contractació consideri apropiat.

13.2 Les empreses licitadores s'han de comprometre a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals o materials suficients que s'indiquen en l'[apartat J.3 del QC](#).

Si s'exigeix en el plec aquesta adscripció a l'execució del contracte, en l'[apartat Q.3 del QC](#) es determinarà si s'atorga a aquest compromís el caràcter d'obligació essencial als efectes previstos en l'article 211 de la LCSP o bé en l'[apartat Q.2 del QC](#) s'estableixen penalitats en cas d'incompliment, d'acord amb l'article 192.2 de la LCSP.

13.3 Les empreses licitadores poden recórrer per a l'execució del contracte a les capacitats d'altres entitats, amb independència de la naturalesa jurídica dels vincles que tinguin amb elles, per tal d'acreditar la seva solvència econòmica i financera i tècnica i professional, sempre que aquestes entitats no estiguin incurses en prohibició de contractar i que les empreses licitadores demostrin que durant tota la durada de l'execució del contracte disposaran efectivament dels recursos necessaris mitjançant la presentació a tal efecte del compromís per escrit de les entitats esmentades.

No obstant això, respecte als criteris relatius als títols d'estudis i professionals i a l'experiència professional, les empreses només poden recórrer a les capacitats d'altres entitats si aquestes presten els serveis per als quals són necessàries les capacitats esmentades.

En les mateixes condicions, les UTE poden recórrer a les capacitats dels participants en la unió o d'altres entitats.

Si una empresa recorre a les capacitats d'altres entitats respecte als requisits de solvència econòmica i financera, s'exigeix que l'empresa i les entitats esmentades declarin que seran responsables solidàriament de l'execució del contracte.

13.4 Els certificats comunitaris d'empresaris autoritzats per contractar als que fa referència l'article 97 de la LCSP constitueixen una presumpció d'aptitud en relació amb els requisits de selecció qualitativa que figurin en aquests.

13.5 En les UTE, totes les empreses que en formen part han d'acreditar la seva solvència, en els termes indicats en l'[apartat J del QC](#). Per tal de determinar la solvència de la unió temporal, s'acumula l'acreditada per cadascuna de les seves integrants.

III. DISPOSICIONS RELATIVES A LA LICITACIÓ, L'ADJUDICACIÓ I LA FORMALITZACIÓ DE L'ACORD MARC

Catorzena. Presentació de documentació i de proposicions

14.1 Les empreses poden presentar oferta a un, a varis o a tots els lots en què es divideix l'objecte de l'Acord marc descrits, si escau, en l'[apartat C.2 del QC](#), sempre que en l'[apartat C.3 a\)](#) de l'esmentat quadre no s'estableixi cap limitació.

En tot cas s'ha de licitar per la totalitat del contingut del lot. Si l'objecte del contracte no està dividit en lots, s'ha de licitar també per la seva totalitat.

Les empreses licitadores només podran presentar una única proposició per a cada lot. L'única excepció a aquest fet podria ser que s'estableixi en l'[apartat H del QC](#) l'admissió de variants en l'oferta. Tampoc podran subscriure cap proposta en unió temporal amb altres si ja ho han fet individualment o figurar en més d'una unió temporal. La infracció d'aquestes normes donarà lloc a la no admissió de totes les propostes per elles subscriïdes.

Igualment es podrà establir en l'[apartat C.3 del QC](#) una limitació al nombre màxim de lots a què pot resultar adjudicatària una mateixa empresa, el plec, en aquest mateix apartat, establirà els criteris o normes objectius i no discriminatoris que s'aplicaran per determinar els lots que li seran adjudicats, en cas que hagi presentat les ofertes més avantatjoses econòmicament en un nombre de lots superior al màxim permès, així com les conseqüències que podrien derivar-se d'aquest fet.

14.2 Les empreses licitadores, quan així es faci constar en l'[apartat K.1 del QC](#), han de presentar la documentació que conformi les seves ofertes en el termini màxim que s'assenyala en l'anunci de licitació, mitjançant l'eina de Sobre Digital. Les ofertes rebudes amb posterioritat es consideraran extemporànies (el termini a l'anunci de la Plataforma de contractació s'expressa així: xx:xx hores (equivalent a xx:xx:00 hores), per tant, les ofertes que superin aquest temps: xx:xx:01 hores i en endavant, restaran excloses de la licitació).

Els licitadors han de presentar la documentació exigible i les seves proposicions en dos sobres, o si s'escau en tres sobres d'acord amb el que s'estableixi a l'[apartat K.2 del QC](#).

La presentació de les ofertes es farà en dos sobres en el cas que només s'utilitzi un únic criteri d'adjudicació o quan tots els criteris d'adjudicació establerts responguin a una mateixa tipologia de valoració, és a dir, tots ells siguin criteris que depenguin d'un judici de valor o criteris quantificables de forma automàtica ([apartat L.1 del QC](#) i [annex núm. 6](#)); i en tres sobres en el cas que el plec estableixi, conjuntament, criteris d'adjudicació que depenguin d'un judici de valor i criteris quantificables de forma automàtica ([apartat L.2 del QC](#) i [annex núm. 6](#)).

Un cop accedeixin a través d'aquest enllaç a l'eina web de sobre Digital, les empreses licitadores hauran d'omplir un formulari per donar-se d'alta a l'eina i, a continuació, rebran un missatge, al/s correu/s electrònic/s indicat/s en aquest formulari d'alta, d'activació de l'oferta.

Les adreces electròniques que les empreses licitadores indiquin en el formulari d'inscripció de l'eina de Sobre Digital, que seran les emprades per enviar correus electrònics relacionats amb l'ús de l'eina de Sobre Digital, han de ser les mateixes que les que designin en el seu DEUC per rebre els avisos de notificacions i comunicacions mitjançant l'e-NOTUM.

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

14.3 Accedint a l'espai web de presentació d'ofertes a través d'aquest enllaç tramès, les empreses licitadores hauran de preparar tota la documentació requerida i adjuntar-la en format electrònic en els sobres corresponents. Les empreses licitadores poden preparar i enviar aquesta documentació de forma esglaonada, abans de fer la presentació de l'oferta.

Per poder iniciar la tramesa de la documentació, l'eina requerirà a les empreses licitadores que introdueixin una paraula clau per a cada sobre amb documentació xifrada que formi part de la licitació (per al sobre A no es requereix paraula clau, atès que la documentació no està xifrada). Amb aquesta paraula clau es xifrarà, en el moment de l'enviament de les ofertes, la documentació. Per tant, aquest procés de xifrat el duu a terme l'eina de Sobre Digital, de manera que les empreses licitadores NO han de xifrar prèviament els arxius mitjançant una altra eina. Així mateix, el desxifrat dels documents de les ofertes es realitza mitjançant la mateixa paraula clau, la qual han de custodiar les empreses licitadores. Cal tenir en compte la importància de custodiar correctament aquesta o aquestes claus (poden ser la mateixa per tots els sobres o diferents per cadascun d'ells), ja que només les empreses licitadores la/les tenen (l'eina de Sobre Digital no guarda ni recorda les contrasenyes introduïdes) i són imprescindibles per al desxifrat de les ofertes i, per tant, per l'accés al seu contingut.

La Comissió Central de Subministraments demanarà a les empreses licitadores, mitjançant el correu electrònic assenyalat en el formulari d'inscripció a l'oferta de l'eina de Sobre Digital, que accedeixin a l'eina web de Sobre Digital per introduir les seves paraules clau en el moment que correspongui. Les empreses licitadores poden accedir a l'espai web de preparació i presentació de l'oferta i, mitjançant el botó "anar a enviar paraules clau", accedir a l'espai des del qual enviar les paraules clau, una vegada finalitzat el termini de presentació d'ofertes, sense necessitat de cap requeriment ni recordatori previ per part de l'òrgan de contractació o de l'eina de licitació electrònica.

Cal recordar que l'eina de Sobre Digital demana automàticament a les empreses que han presentat oferta, la introducció en l'eina de Sobre Digital de les paraules clau, 24 hores després de la finalització del termini de presentació d'ofertes, i la continua demanant automàticament a les empreses licitadores que no l'hagin incorporat, una vegada al dia, cada dia fins que la incorporin o fins a la data d'obertura dels sobres; i que, addicionalment, la Mesa o l'òrgan de contractació també tenen la potestat de demanar la introducció de les paraules clau quan ho considerin.

Quan les empreses licitadores introdueixin les paraules clau s'iniciarà el procés de desxifrat de la documentació, que es trobarà guardada en un espai virtual securitzat¹ que garanteix la inaccessibilitat a la documentació abans, en el seu cas, de la constitució de la Mesa i de l'acte d'obertura dels sobres, en la data i l'hora establertes.

Les empreses licitadores han d'introduir en tot cas la paraula clau abans de la finalització de l'acte d'obertura del primer sobre xifrat.

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

¹ Aquesta "caixa forta virtual" compleix amb els requisits de seguretat i garantia de no accessibilitat establerts en la disposició addicional dissetena de la LCSP.

de la documentació de la seva oferta que no es pugui desxifrar per no haver introduït l'empresa la paraula clau.

Una vegada complimentada tota la documentació de l'oferta i adjuntats els documents que la conformen, es farà la presentació pròpiament dita de l'oferta, la qual no es considera presentada fins que no ha estat registrada, amb l'apunt d'entrada corresponent, a través de l'eina. A partir del moment en què l'oferta s'hagi presentat, ja no es podrà modificar la documentació tramesa.

Cal tenir en compte que l'eina de Sobre Digital no permet suprimir o modificar les ofertes un cop presentades; sí és possible en qualsevol moment anterior a l'enviament de l'oferta. En cas que una empresa licitadora presenti dues o més ofertes a un mateix lot/contracte dins del termini de presentació d'ofertes, pretenent que l'última substitueixi a una o unes ofertes anteriors, ha d'informar-ho així fefaentment a l'òrgan de contractació i aquest o, en el seu cas, la mesa de contractació, valorarà el que procedeixi respecte d'aquestes ofertes.

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

Podeu trobar material de suport sobre com preparar una oferta mitjançant l'eina de sobre digital a l'apartat de "Material d'ajuda per a persones usuàries" dins de "suport" de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública:

(<https://contractaciopublica.cat/ca/manuals/usuari>)

És important que les empreses licitadores verifiquin amb antelació suficient que tenen el coneixement requerit de l'eina i que coneixen els requeriments necessaris per presentar oferta.

14.4 D'acord amb el que disposa l'apartat 1.h de la disposició addicional setzena de la LCSP, l'enviament de les ofertes mitjançant l'eina de sobre Digital es podrà fer en dues fases, transmetent primer l'empremta electrònica de la documentació de l'oferta, dins del termini de presentació d'ofertes, amb la recepció de la qual es considerarà efectuada la seva presentació a tots els efectes, i després fent l'enviament de la documentació de l'oferta pròpiament dita, en un termini màxim de 24 hores. En cas de no efectuar-se aquesta segona remissió en el termini de 24 hores, es considerarà que l'oferta ha estat retirada.

Si es fa ús d'aquesta possibilitat, cal tenir en compte que la documentació tramesa en aquesta segona fase ha de coincidir totalment amb aquella respecte de la que s'ha enviat l'empremta digital prèviament, de manera que no es pot produir cap modificació dels fitxers electrònics que configuren la documentació de l'oferta. En aquest sentit, cal assenyalar la importància de no manipular aquests arxius (ni, per exemple, fer-ne còpies, encara que siguin de contingut idèntic) per tal de no variar-ne l'empremta electrònica, que és la que es comprovarà per assegurar la coincidència de documents en les ofertes trameses en dues fases.

14.5 Les ofertes presentades han d'estar lliures de virus informàtics i de qualsevol tipus de programa o codi nociu, ja que en cap cas es poden obrir els documents afectats per un virus amb les eines corporatives de la Generalitat de Catalunya. Així, és obligació de les empreses contractistes passar els documents per un antivirus i, en cas d'arribar documents de les seves ofertes amb virus, serà responsabilitat d'elles que l'Administració no pugui accedir al contingut d'aquests.

En cas que algun document presentat per les empreses licitadores estigui malmès, en blanc o sigui il·legible o estigui afectat per algun virus informàtic, la Mesa de contractació valorarà, en funció de quina sigui la documentació afectada, les conseqüències jurídiques respecte de la participació d'aquesta empresa en el procediment, que s'hagin de derivar de la impossibilitat d'accedir al contingut d'algun dels documents de l'oferta. En cas de tractar-se de documents imprescindibles per conèixer o valorar l'oferta, la mesa podrà acordar l'exclusió de l'empresa.

Les empreses licitadores podran presentar una còpia de seguretat dels documents electrònics presentats en suport físic electrònic, que serà sol·licitada a les empreses licitadores en cas de necessitat, per tal de poder accedir al contingut dels documents en cas que estiguin malmesos. En aquest sentit, cal recordar la importància de no manipular aquests arxius per tal de no variar-ne l'empremta electrònica, que és la que es comprovarà per assegurar la coincidència dels documents de la còpia de seguretat, tramesos en suport físic electrònic, i dels tramesos en l'oferta, a través de l'eina de Sobre Digital. Així mateix, cal tenir en compte que aquesta còpia no podrà ser emprada en el cas d'haver enviat documents amb virus a través de l'eina de Sobre Digital, atesa la impossibilitat tècnica en aquests casos de poder fer la comparació de les empremtes electròniques i, per tant, de poder garantir la no modificació de les ofertes un cop finalitzat el termini de presentació.

14.6 L'eina de Sobre Digital no permet la presentació d'arxius de mida superior a 25 Mb. Per aquest motiu, els arxius de les ofertes d'aquesta mida s'han de comprimir o fragmentar en diverses parts. La partició s'ha de realitzar manualment (sense utilitzar eines del tipus WinZip o WinRAR de partició automàtica) i sense incorporar cap tipus de contrasenya. Els arxius resultants de la partició s'incorporen en l'apartat d'altra documentació numerats (part 1 de 2, part 2 de 2).

14.7 Les especificacions tècniques necessàries per a la presentació electrònica d'ofertes es troben disponibles a l'apartat de "Material d'ajuda per a persones usuàries" dins de "suport" de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública:

(<https://contractaciopublica.cat/ca/manuals/usuari>)

14.8 D'acord amb l'article 23 de l'RGLCAP, les empreses estrangeres han de presentar la documentació traduïda de forma oficial al català i/o al castellà.

14.9 Les persones interessades en el procediment de licitació podran sol·licitar a l'òrgan de contractació informació addicional sobre els plecs i altra documentació complementària, el qual la facilitarà almenys sis dies abans que finalitzi el termini fixat per a la presentació d'ofertes, sempre que l'hagin demanat almenys 12 dies abans del transcurs del termini de presentació de les proposicions.

Les persones interessades en el procediment de licitació també poden dirigir-se a l'òrgan de contractació per sol·licitar aclariments del que estableixen els plecs o la resta de

documentació, a través de l'apartat de preguntes i respostes del tauler d'avisos de l'espai virtual de la licitació. Aquestes preguntes i respostes seran públiques i accessibles a través del tauler esmentat, residenciat en el perfil de contractant de l'òrgan (<https://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/ccs>).

14.10 Les proposicions són secretes i la seva presentació suposa l'acceptació incondicionada per part de l'empresa licitadora del contingut del present plec, així com del plec de prescripcions tècniques, així com l'autorització a la mesa i a l'òrgan de contractació per consultar les dades que recullen el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores de la Generalitat de Catalunya o el Registre oficial de licitadors i empreses classificades del sector públic, o les llistes oficials d'operadors econòmics d'un Estat membre de la Unió Europea.

14.11 Cada empresa licitadora no pot presentar més d'una proposició. Tampoc pot subscriure cap proposta en UTE amb d'altres si ho ha fet individualment o figurar en més d'una unió temporal. La infracció d'aquestes normes dona lloc a la no-admissió de cap de les propostes que hagi subscrit.

14.12 Contingut dels sobres

Cal tenir en compte que les dades personals de les empreses licitadores, obtingudes per l'Administració en aquest procediment de contractació, seran tractades per la unitat responsable de l'activitat de tractament amb la finalitat o les finalitats identificades en l'[annex núm. 1](#) relatiu a la Informació bàsica sobre protecció de dades de caràcter personal dels licitadors.

Així mateix, cal recordar que en cas que amb ocasió de la participació en aquesta licitació les empreses hagin de comunicar dades personals, tant per incorporar-les en les seves ofertes, com per acreditar el compliment dels requisits previs a l'adjudicació, han de complir l'obligació de comptar amb el consentiment informat previ de les persones afectades, d'acord amb el que preveuen els articles 6 i 11 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

CONTINGUT DEL SOBRE A (DOCUMENTACIÓ GENERAL)

a) Document europeu únic de contractació (DEUC)

Les empreses licitadores han de presentar el Document europeu únic de contractació (DEUC), el qual s'adjunta com a [annex núm. 2](#) a aquest plec i es pot generar a través d'aquesta [eina](#).

D'acord amb l'article 140 de la LCSP, mitjançant el DEUC les empreses declaren el següent:

- Que la societat està constituïda vàlidament i que de conformitat amb el seu objecte social es pot presentar a la licitació, així com que la persona signatària del DEUC té la deguda representació per presentar la proposició i el DEUC.
- Que compleix els requisits de solvència econòmica i financera, i tècnica i professional, de conformitat amb els requisits mínims exigits en aquest plec.
- Que no està incursa en prohibició de contractar.

- Que compleix amb la resta de requisits que s'estableixen en aquest plec i que es poden acreditar mitjançant el DEUC.

Així mateix, s'ha d'incloure la designació de la persona o les persones autoritzades per accedir a les notificacions electròniques, indicant, per a cada una d'elles, el nom, cognom, NIF, adreça de correu electrònic i, addicionalment, el número de telèfon mòbil on rebre els avisos de les notificacions. Per tal de garantir la recepció de les notificacions electròniques, es recomana designar més d'una persona autoritzada a rebre-les, així com diverses adreces de correu electrònic i telèfons mòbils on rebre els avisos de les posades a disposició. Aquestes dades s'han d'incloure en l'apartat relatiu a "persona o persones de contacte" de la Part II.A del DEUC.

A més, les empreses licitadores indicaran en el DEUC, si escau, la informació relativa a la persona o les persones habilitades per representar-les en aquesta licitació. **El DEUC s'ha de presentar signat electrònicament per la persona o les persones que tenen la deguda representació de l'empresa per presentar la proposició.**

En emplenar el DEUC, si les empreses compleixen tots els criteris de selecció indicats en l'**apartat J.1 del quadre de característiques** del plec i el licitador emplena en sentit afirmatiu la secció A: "Indicació global relativa a tots els criteris de selecció" de la Part IV: "Criteris de selecció", la Mesa de contractació considerarà declarat que reuneix la solvència econòmica, financera i tècnica requerida en l'apartat esmentat.

En el cas d'empreses que concorrin a la licitació amb el compromís d'agrupar-se en una unió temporal si resulten adjudicatàries del contracte, cadascuna ha d'acreditar la seva personalitat, capacitat i solvència, i presentar un DEUC separat. A més del DEUC, han d'aportar un document on consti el compromís de constituir-se formalment en unió temporal en cas de resultar adjudicatàries de l'Acord marc.

En el cas que l'empresa licitadora recorri a la solvència i mitjans d'altres empreses de conformitat amb el que preveu l'article 75 de la LCSP, o tingui la intenció de subscriure subcontractes, ha d'indicar aquesta circumstància en el DEUC i s'ha de presentar altre DEUC separat per cadascuna de les empreses a la solvència de les quals recorri o que tingui intenció de subcontractar.

Les empreses licitadores que indiquin en el DEUC la intenció de subscriure subcontractes, a més de facilitar la informació prevista en les seccions A i B de la part II (informació sobre l'operador econòmic i els seus representants) i en la part III (informació relativa als motius d'exclusió) del DEUC respecte de cadascuna de les empreses que es té previst subcontractar, també hauran de facilitar en aquest moment la informació que requereix la part IV del DEUC relativa als criteris de selecció.

D'acord amb l'article 71.1, lletra d) de la LCSP, l'acreditació del compliment de la quota de reserva de llocs de treball i de l'obligació de disposar d'un pla d'igualtat s'ha de fer mitjançant la presentació del DEUC.

Les empreses licitadores que figurin en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea, com un expedient virtual de l'empresa, un sistema d'emmagatzematge electrònic de documents o un sistema de prequalificació, d'accés gratuït, només han de facilitar en cada part del DEUC la informació que no figuri en aquestes bases. Així, les

empreses inscrites en el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores (RELI) de la Generalitat de Catalunya, regulat en el Decret 107/2005, de 31 de maig, i gestionat per la Secretaria Tècnica de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa, o en el Registre oficial de licitadors i empreses classificades del sector públic, només estan obligades a indicar en el DEUC la informació que no figuri inscrita en aquests registres, o que no hi consti vigent o actualitzada. En tot cas, aquestes empreses han d'indicar en el DEUC la informació necessària que permeti a l'òrgan de contractació, si escau, accedir als documents o certificats justificatius corresponents.

L'aportació de la documentació justificativa del compliment dels requisits exigits en aquest plec el compliment dels quals s'ha indicat en el DEUC, l'haurà d'efectuar l'empresa licitadora en qui recaigui la proposta d'adjudicació per haver presentat l'oferta més avantatjosa econòmicament, amb caràcter previ a l'adjudicació.

Tanmateix, la Comissió Central de Subministraments o la Mesa de contractació podrà demanar a les empreses licitadores que presentin la totalitat o una part de la documentació justificativa del compliment dels requisits previs, quan considerin que hi ha dubtes raonables sobre la vigència o fiabilitat del DEUC o quan sigui necessari per al bon desenvolupament del procediment. No obstant això, l'empresa licitadora que estigui inscrita en el RELIC o en el Registre oficial de licitadors i empreses classificades del sector públic o que figuri en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea d'accés gratuït, no està obligada a presentar els documents justificatius o altra prova documental de les dades inscrites en aquests registres.

b) Declaració de submissió als jutjats i tribunals espanyols (únicament empreses estrangeres)

Les empreses estrangeres han d'aportar una declaració de submissió als jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre per a totes les incidències que puguin sorgir del contracte, amb renúncia expressa al seu fur propi, d'acord amb el model que consta com a [annex núm. 3](#) d'aquest Plec.

c) Compromís d'adscripció de mitjans materials i/o personals

Declaració de l'empresa de comprometre's a adscriure a l'execució del contracte determinats mitjans materials i/o personals, quan així es requereixi en l'[apartat J.3 del QC](#) i, en el seu cas, d'acord amb el model que consta com a [annex núm. 4](#) d'aquest Plec.

d) Garanties en el tractament de dades de caràcter personal

Declaració de l'empresa d'acord amb el model de l'[annex núm. 5](#).

e) Altra documentació

Qualsevol altra documentació que s'exigeixi en l'[apartat N.1 del quadre de característiques](#).

f) Garantia provisional

Resguard acreditatiu de la constitució de la garantia provisional quan així s'estableixi en l'[apartat O del quadre de característiques](#) i per l'import que es determini.

CONTINGUT DEL SOBRE B

a) S'han establert per a aquesta licitació diversos criteris d'adjudicació que responen tots ells a una mateixa tipologia d'avaluació, és a dir, tots quantificables mitjançant un judici de valor o tots quantificables de forma automàtica, d'acord amb el que estableix l'[apartat L.2 del QC](#) i l'[annex núm. 6](#). Les empreses licitadores han d'incloure en el **sobre B** tota la documentació relativa als criteris quantificables de forma automàtica.

b) Les proposicions corresponents als criteris d'adjudicació s'han de formular, si s'escau, conforme als continguts assenyalats en les plantilles i annexos d'aquest Plec corresponents.

No s'acceptaran les proposicions que tinguin omissions, errades o esmenes que no permetin conèixer clarament allò que es considera fonamental per valorar-les.

A través de l'eina de Sobre Digital les empreses hauran de signar el document "resum" de les seves ofertes, amb signatura electrònica avançada basada en un certificat qualificat, amb la signatura del qual s'entén signada la totalitat de l'oferta, atès que aquest document conté les empremtes electròniques de tots els documents que la componen.

Les proposicions s'han de signar pels representants legals de les empreses licitadores i, en cas de tractar-se d'empreses que concorrin amb el compromís de constituir-se en UTE si resulten adjudicatàries, s'han de signar pels representants de totes les empreses que la componen. La persona o les persones que signin l'oferta ha o han de ser la persona o les persones signants del DEUC.

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

Els documents i les dades presentades per les empreses licitadores en el sobre B es poden considerar de caràcter confidencial si inclouen secrets industrials, tècnics o comercials i/o drets de propietat intel·lectual i la seva difusió a tercers persones pugui ser contrària als seus interessos comercials legítims, perjudicar la competència lleial entre les empreses del sector; o bé quan el seu tractament pugui ser contrari a les previsions de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal. Així mateix, el caràcter confidencial afecta a qualsevol altres informacions amb un contingut que es pugui utilitzar per falsejar la competència, ja sigui en aquest procediment de licitació o en altres de posteriors. No tenen en cap cas caràcter confidencial l'oferta econòmica de l'empresa, ni les dades incloses en el DEUC.

La declaració de confidencialitat de les empreses ha de ser necessària i proporcional a la finalitat o interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades facilitades que considerin confidencials. No s'admeten declaracions genèriques o no justificades del caràcter confidencial.

En tot cas, correspon a l'òrgan de contractació valorar si la qualificació de confidencial de determinada documentació és adequada i, en conseqüència, decidir sobre la possibilitat d'accés o de vista de dita documentació, prèvia audiència de l'empresa o les empreses licitadores afectades.

d) Tal com s'ha assenyalat en l'apartat 4 d'aquesta clàusula, les empreses licitadores podran presentar una còpia de seguretat, en suport físic electrònic, dels documents de les seves ofertes que han presentat mitjançant l'eina de Sobre Digital. Aquesta còpia s'haurà de lliurar a sol·licitud de l'òrgan de contractació / de la mesa de contractació, en cas que es requereixi, i haurà de contenir una còpia de l'oferta amb exactament els mateixos documents –amb les mateixes empremtes digitals– que els aportats en l'oferta mitjançant l'eina de Sobre Digital.

14.13 La presentació d'ofertes comporta que l'òrgan de contractació pugui consultar o obtenir en qualsevol moment del procediment contractual informació sobre tot allò declarat per les empreses licitadores o contractistes, excepte que s'hi oposin expressament.

Quinzena. Mesa de contractació

15.1 La Mesa de contractació que assisteix l'òrgan de contractació en l'adjudicació de l'Acord Marc objecte d'aquest Plec està integrada pels membres que figuren en l'[annex núm. 7](#).

La CCS designarà vocals titulars i suplents com a membres de la Mesa de contractació. La identificació dels membres titulars i suplents integrants de la Mesa de contractació serà publicada en el Perfil de contractant de conformitat amb el que estableix l'article 326 de la LCSP.

15.2 La Mesa de contractació obrirà el **sobre A**, comprovarà la correcció de les signatures de les ofertes i qualificarà la documentació continguda en el sobre A. En cas d'observar defectes esmenables, ho comunicarà a les empreses licitadores afectades perquè els esmenin en el termini de tres dies

Una vegada esmenats, si s'escau, els defectes en la signatura o en la documentació continguda en el Sobre A, la mesa l'avaluarà i determinarà les empreses admeses a la licitació i les excloses, així com, en el seu cas, les causes de l'exclusió.

Sense perjudici de la comunicació a les persones interessades, es faran públiques aquestes circumstàncies mitjançant el seu perfil de contractant.

Així mateix, d'acord amb l'article 95 de la LCSP la Mesa podrà sol·licitar a les empreses licitadores els aclariments que li calguin sobre els certificats i documents presentats o requerir-les perquè en presentin de complementaris, les quals, de conformitat amb l'article 22 de l'RGLCAP, disposaran d'un termini de cinc dies naturals sense que puguin presentar-se després de declarades admeses les ofertes.

Les sol·licituds d'aclariments o esmenes es duren a terme a través de la funcionalitat que a aquest efecte té l'eina de Sobre Digital, mitjançant la qual s'adreçarà un correu electrònic a l'adreça o les adreces assenyalades per les empreses licitadores en el formulari d'inscripció, amb l'enllaç perquè accedeixin a l'espai de l'eina en què han d'aportar la documentació corresponent.

Aquestes peticions d'esmena o aclariment es comunicaran a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat amb la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, d'acord amb la **clàusula desena** d'aquest plec.

15.3 Els actes d'exclusió adoptats per la Mesa en relació amb l'obertura del sobre A seran susceptibles d'impugnació en els termes establerts a la **clàusula cinquantesena**.

Setzena. Comitè d'experts

Si s'escau, s'haurà de designar un comitè d'experts, que efectuarà la valoració dels criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor, quan la puntuació que se'ls atribueixi sigui superior a la que s'atribueixi als criteris avaluable de forma automàtica. En el seu cas, estarà integrat pels membres que figuren a l'[annex núm. 8](#) d'aquest Plec.

Dissetena. Determinació de la millor oferta

17.1 Criteris d'adjudicació del contracte

Per a la valoració de les proposicions i la determinació de la millor oferta s'ha d'atendre als criteris d'adjudicació establerts en l'[apartat L del quadre de característiques](#) i en l'[annex núm. 6](#).

17.2 Pràctica de la valoració de les ofertes

D'acord amb l'article 157.3 de la LCSP, les proposicions s'han d'obrir en el termini màxim de vint dies comptat des de la data de finalització del termini per presentar-les; i que, si la proposició s'ha de contenir en més d'un sobre, dit termini s'entendrà complert quan s'hagi obert, dins del mateix termini, el primer dels sobres que componen la proposició.

Els actes públics d'obertura d'ofertes mitjançant l'eina de sobre digital es poden dur a terme de manera presencial o mitjançant seguiment per streaming a través de l'enllaç que a aquest efecte proporcioni l'òrgan de contractació.

Com s'han establert diversos criteris d'adjudicació que responen tots ells a una mateixa tipologia de valoració, és a dir, tots ells quantificables de forma automàtica, en el dia, lloc i hora indicats a l'anunci de la licitació tindrà lloc l'acte d'obertura dels **sobres B** presentats per les empreses admeses.

La Mesa de contractació podrà sol·licitar i admetre l'aclariment o l'esmena d'errors en les ofertes quan siguin de tipus material o formal, no substancials i no impedeixin conèixer el sentit de l'oferta. Únicament es permetrà l'aclariment o l'esmena d'errors en les ofertes sempre que no comportin una modificació o concreció de l'oferta, amb la finalitat de garantir el principi d'igualtat de tracte entre empreses licitadores.

Les sol·licituds d'aclariments o esmenes es duren a terme a través de la funcionalitat que a aquest efecte té l'eina de Sobre Digital, mitjançant la qual s'adreçarà un correu electrònic a l'adreça o les adreces assenyalades per les empreses licitadores en el formulari d'inscripció, amb l'enllaç per a què accedeixin a l'espai de l'eina en què han d'aportar la documentació corresponent.

Aquestes peticions d'esmena o aclariment es comunicaran a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat amb la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, d'acord amb la **clàusula desena** d'aquest plec.

Serán exclòses de la licitació, mitjançant resolució motivada, les empreses les proposicions de les quals no concordin amb la documentació examinada i admesa, modifiquin substancialment els models de proposició establerts en aquest plec i aquelles en les quals l'empresa licitadora reconegui l'existència d'error o inconsistència que la fa inviable.

La Mesa podrà sol·licitar els informes tècnics que consideri necessaris abans de formular la seva proposta d'adjudicació. També podrà sol·licitar aquests informes quan consideri necessari verificar que les ofertes compleixen amb les especificacions tècniques dels plecs. Les proposicions que no compleixin dites prescripcions no seran objecte de valoració.

També podrà requerir informes a les organitzacions socials d'usuaris destinataris de la prestació, a les organitzacions representatives de l'àmbit d'activitat al qual correspongui l'objecte del contracte, a les organitzacions sindicals, a les organitzacions que defensin la igualtat de gènere i a altres organitzacions per verificar les consideracions socials i ambientals.

Els actes d'exclusió de les empreses licitadores adoptats en relació amb l'obertura dels sobres B i C, seran susceptibles d'impugnació en els termes establerts en aquest plec.

17.3 En casos d'empat en les puntuacions obtingudes per les ofertes de les empreses licitadores, tindrà preferència en l'adjudicació de l'Acord marc i s'aplicaran els criteris següents i per aquest ordre:

- La proposició presentada per aquelles empreses que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, tinguin en la seva plantilla un percentatge de treballadors amb discapacitat superior al que els imposi la normativa (superior al 2%). Si diverses empreses licitadores de les que hagin empatat quant a la proposició més avantatjosa acrediten tenir relació laboral amb persones amb discapacitat en un percentatge superior al que els imposi la normativa, tindrà preferència en l'adjudicació del contracte l'empresa licitadora que disposi del percentatge més alt de treballadors fixos amb discapacitat en la seva plantilla.
- La proposició presentada per les empreses d'inserció que regula la Llei 44/2007, de 13 de desembre, per a la regulació del règim de les empreses d'inserció, que compleixin els requisits que estableix aquesta normativa per tenir dita consideració.
- En l'adjudicació dels contractes relatius a prestacions de caràcter social o assistencial, la proposició presentada per entitats sense ànim de lucre, amb personalitat jurídica, sempre que la seva finalitat o activitat tingui relació directa amb l'objecte del contracte, segons resulti dels seus respectius estatuts o regles fundacionals i figurin inscrites en el registre oficial corresponent.
- La proposició d'entitats reconegudes com a organitzacions de comerç just per a l'adjudicació dels contractes que tinguin com a objecte productes en els quals hi hagi alternativa de comerç just.
- La proposició presentada per empreses que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, incloguin mesures de caràcter social i laboral que afavoreixin la igualtat d'oportunitats entre dones i homes.

- L'empat es resoldrà convocant els licitadors amb ofertes empatades a un sorteig en acte públic quan la resta de criteris no hagi resolt el desempat.

Les empreses licitadores han d'aportar la documentació acreditativa dels criteris de desempat en el moment en què es produeixi l'empat.

17.4 Ofertes amb valors anormals o desproporcionats

La determinació de les ofertes que presentin uns valors anormals s'ha de dur a terme en funció dels límits i els paràmetres objectius establerts en l'[apartat M del quadre de característiques](#).

En el supòsit que una o diverses de les ofertes presentades incorrin en presumpció d'anormalitat, la Mesa de contractació requerirà a l'/les empresa/es licitadora/es que l'/les hagi/n presentat perquè les justifiquin i desglossin raonadament i detalladament el baix nivell dels preus, o de costos, o qualsevol altre paràmetre sobre la base del qual s'hagi definit l'anormalitat de l'oferta. Per aquest motiu, la Mesa requerirà a l'/les empresa/es licitadora/es, les precisions que consideri oportunes sobre la viabilitat de l'oferta i les pertinents justificacions. L'empresa licitadora disposarà d'un termini de 3 dies hàbils per presentar la informació i els documents que siguin pertinents a aquests efectes.

Les sol·licituds de justificació es duran a terme a través de la funcionalitat que a aquest efecte té l'eina de Sobre Digital, mitjançant la qual s'adreçarà un correu electrònic a l'adreça o les adreces assenyalades per les empreses licitadores en el formulari d'inscripció, amb l'enllaç perquè accedeixin a l'espai de l'eina en què han d'aportar la documentació corresponent.

Aquest requeriment es comunicarà a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat amb la Plataforma de Serveis de Contractació Pública.

Transcorregut aquest termini, si la Mesa de contractació no rep la informació i la documentació justificativa sol·licitada, ho posarà en coneixement de l'òrgan de contractació i es considerarà que la proposició no podrà ser complerta, quedant l'empresa licitadora exclosa del procediment.

Si la Mesa de contractació rep la informació i la documentació justificativa sol·licitada dins de termini, l'avaluarà i elevarà la corresponent proposta d'acceptació o rebutj de la proposició, degudament motivada, a l'òrgan de contractació, per tal que aquest decideixi, previ l'assessorament tècnic del servei corresponent, o bé l'acceptació de l'oferta, perquè considera acreditada la seva viabilitat, o bé, en cas contrari, el seu rebutj.

L'òrgan de contractació rebutjarà les ofertes incurses en presumpció d'anormalitat si es basen en hipòtesis o pràctiques inadequades des d'una perspectiva tècnica, econòmica o jurídica. Així mateix, rebutjarà les ofertes si comprova que són anormalment baixes perquè vulnereu la normativa sobre subcontractació o no compleixen les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral, nacional o internacional, inclòs l'incompliment dels convenis col·lectius sectorials vigents, en aplicació del que estableix l'article 201 de la LCSP.

Divuitena. Classificació de les ofertes i requeriment de documentació previ a l'adjudicació

18.1 Un cop valorades les ofertes, la Mesa de contractació les classificarà per ordre decreixent i, posteriorment, remetrà a l'òrgan de contractació la corresponent proposta d'adjudicació, tenint en compte el límit establert a l'[apartat 1.4 del quadre de característiques](#) relatiu al nombre màxim d'empreses a seleccionar (per lot).

Per realitzar aquesta classificació, la mesa tindrà en compte els criteris d'adjudicació assenyalats en l'[apartat L del quadre de característiques](#) i en l'anunci de licitació.

En el cas de contractes subjectes a regulació harmonitzada, si l'òrgan de contractació té indicis fonamentats de conductes col·lusòries en el procediment de contractació en tramitació, en el sentit que defineix l'article 1 de la Llei 15/2007, de 3 de juliol, de defensa de la competència, els traslladarà, d'ofici o a instància de la mesa de contractació, a l'Autoritat Catalana de la Competència (ACCO), per tal que emeti un informe sobre el caràcter fundat o no d'aquests indicis. La remissió de la documentació a l'ACCO suposa la suspensió immediata de la licitació.

D'acord amb l'article 150 de la LCSP, en cas que l'informe de l'ACCO conclougui que hi ha indicis fundats de conducta col·lusòria l'òrgan de contractació remetrà a les empreses licitadores afectades la documentació necessària perquè en un termini de 10 dies hàbils al·leguin tot el que considerin convenient en defensa dels seus drets i resoldrà de manera motivada el que sigui procedent. En cas que resolgui que hi ha indicis fundats de conductes col·lusòries, exclourà del procediment de contractació a les empreses licitadores responsables d'aquesta conducta, ho notificarà a totes les empreses licitadores i continuarà el procediment de contractació amb les empreses licitadores restants.

Aquest procediment també s'aplicarà quan en l'exercici de les seves funcions la mesa de contractació o, si escau, l'òrgan de contractació aprecii possibles indicis de col·lusió entre empreses que concorrin agrupades en una unió temporal.

La proposta d'adjudicació de la mesa no crea cap dret a favor de l'empresa licitadora proposada com a adjudicatària, ja que l'òrgan de contractació podrà apartar-se'n sempre que motivi la seva decisió.

18.2 Un cop acceptada la proposta de la mesa per l'òrgan de contractació, els serveis corresponents requeriran a l'empresa licitadora que hagi presentat la millor oferta per a què, dins del termini de deu dies hàbils a comptar des del següent a aquell en què hagués rebut el requeriment, presenti la documentació justificativa a què es fa esment a continuació.

Aquest requeriment s'efectuarà mitjançant notificació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat amb les eines e-Licita, d'acord amb la **clàusula desena** d'aquest plec.

L'aportació de documentació es durà a terme a través de la funcionalitat que a aquest efecte té l'eina de Sobre Digital, mitjançant la qual s'enviarà un correu electrònic a l'adreça o les adreces assenyalades per les empreses licitadores en el formulari d'inscripció, amb l'enllaç perquè accedeixin a l'espai de l'eina en què han d'aportar la documentació corresponent.

A.1 Empreses no inscrites en el Registre d'empreses licitadores i classificades de Catalunya (RELIC) o en el Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades del Sector Públic o que no figurin en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea

L'empresa licitadora que hagi presentat la millor oferta haurà d'aportar la documentació següent –aquesta documentació, si escau, també s'haurà d'aportar respecte de les empreses a les capacitats de les quals es recorri:

- Documentació corresponent acreditativa de la capacitat d'obrar i de la personalitat jurídica, d'acord amb les previsions de la **clàusula catorzena**.
- Documents acreditatius de la representació i personalitat jurídica de les persones signants de les ofertes: poder per comparèixer o signar proposicions en nom d'un altre i el document nacional d'identitat o el passaport. L'empresa ho pot acreditar mitjançant la inscripció al registre [Representa](#)².
- Documentació acreditativa del compliment dels requisits específics de solvència o del certificat de classificació corresponent.

L'empresa proposada com a adjudicatària ha de trobar-se al corrent del compliment d'obligacions tributàries i amb la Seguretat Social:

Si l'empresa no manifesta el contrari la Comissió Central de Subministraments obtindrà d'ofici la informació corresponent a les seves obligacions davant l'Agència Estatal d'Administració Tributària i la Tresoreria de la Seguretat Social i l'Administració de la Generalitat:

- Certificat positiu de l'Agència Estatal d'Administració Tributària acreditant que l'empresa es troba al corrent d'obligacions tributàries i de la inexistència de deutes de naturalesa tributària amb l'Estat.
- Certificat positiu, emès per la Tresoreria de la Seguretat Social, de trobar-se al corrent en el compliment de les obligacions amb la Seguretat Social.
- Certificat positiu acreditatiu que l'empresa es troba al corrent de les obligacions tributàries amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

En el supòsit que algun dels certificats emesos sigui negatiu, es requerirà al proposat adjudicatari l'aportació del certificat positiu emès en data posterior.

En relació amb l'Impost sobre Activitats Econòmiques, si l'empresa proposada com adjudicatària és subjecte passiu de l'Impost sobre Activitats Econòmiques i està obligada al pagament d'aquest impost, ha de presentar el document d'alta de l'Impost relatiu a l'exercici

² De conformitat amb l'article 79 del Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, l'Administració de la Generalitat disposa d'un registre electrònic de representació en què s'inscriuen les representacions de persones físiques i de persones jurídiques que s'atorguin a persones físiques perquè puguin actuar davant l'Administració de la Generalitat i davant d'altres administracions que s'hagin incorporat al registre. El Registre electrònic de representació de l'Administració de la Generalitat garanteix la interoperabilitat –incloent la consulta dels apoderaments inscrits en el Registre Mercantil, el Registre de la Propietat i en els protocols notariais–, interconnexió, compatibilitat informàtica i transmissió telemàtica amb els registres de representació d'altres administracions públiques. Podeu accedir a la solució "Representa" del Consorci d'Administració Oberta per a la gestió de les representacions i apoderaments en l'enllaç següent: <https://www.aoc.cat/serveis-aoc/representa/>

corrent en l'epígraf corresponent a l'objecte de l'Acord marc o el darrer rebut de l'Impost, acompanyat d'una declaració responsable de no haver-se donat de baixa en la matrícula del mateix.

Si l'empresa licitadora es troba en algun dels supòsits d'exempció recollits en l'apartat 1 de l'article 83 de la Llei reguladora de les Hisendes Locals, aportarà una declaració responsable especificant el supòsit legal d'exempció, així com el document de declaració en el cens d'obligats tributaris.

No obstant això, quan l'empresa no estigui obligada a presentar les declaracions o els documents a què es refereixen els apartats anteriors, aquesta circumstància s'acreditarà mitjançant una declaració responsable.

Als efectes d'aquesta clàusula, són vàlides les certificacions, impreses per via telemàtica, informàtica o electrònica, de caràcter positiu i acreditatives del compliment d'obligacions amb la Tresoreria de la Seguretat Social, amb l'Agència Estatal d'Administració Tributària i amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya d'acord amb les previsions de l'article 15 de l'RGLCAP.

Així mateix, l'empresa licitadora que hagi presentat la millor oferta haurà d'aportar:

- Si escau, certificats acreditatius del compliment de les normes de garantia de la qualitat i de gestió mediambiental, que es determini en l'[apartat N.2 del QC](#).
- En cas que l'empresa recorri a les capacitats d'altres entitats, el compromís de disposar dels recursos necessaris a què es refereix l'article 75.2 de la LCSP.

Quan una empresa recorri a les capacitats d'altres entitats respecte als requisits de solvència econòmica i financera haurà de presentar, a més, una declaració en la qual, aquesta segona entitat, manifesti que posa a disposició de l'empresa licitadora els mitjans personals i materials necessaris per a la prestació del present contracte, indicant de forma expressa que respondrà solidàriament de l'execució del contracte.

- Documents acreditatius de l'efectiva disposició de mitjans que s'hagi compromès a dedicar o adscriure a l'execució del contracte d'acord amb l'article 76.2 de la LCSP i d'acord amb el que estableix l'[apartat J.3 del QC](#).
- Document acreditatiu de la constitució de la garantia definitiva, si s'escau, d'acord amb el que s'estableix a l'[apartat P del QC](#), d'acord amb el que s'estableix a la **clàusula dinovena**.
- Designació de la/es persona/es que en nom de l'empresa actui com a persona de contacte interlocutora per a aquesta contractació d'acord amb el que es preveu a la **clàusula vint-i-sisena**.
- Qualsevol altra documentació que, específicament i per la naturalesa del contracte, es determini en l'[apartat N.2 del QC](#) del contracte.

A.2. Empreses inscrites en el Registre d'empreses licitadores i classificades de Catalunya (RELIC) o en el Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades del

Sector Públic o que figurin en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea

L'empresa que hagi presentat la millor oferta ha d'aportar tota la documentació relativa a la capacitat i solvència requerida per participar en la licitació que no consti inscrita en aquests registres o no hi consti vigent o actualitzada, d'acord amb el previst en la **clàusula catorzena** d'aquest Plec, així com la documentació següent:

- Si escau, certificats acreditatius del compliment de les normes de garantia de la qualitat i de gestió mediambiental, que es determini en l'[apartat N.2 del QC](#).
- En cas que l'empresa recorri a les capacitats d'altres entitats, el compromís de disposar dels recursos necessaris a què es refereix l'article 75.2 de la LCSP.

Quan una empresa recorri a les capacitats d'altres entitats respecte als requisits de solvència econòmica i financera haurà de presentar, a més, una declaració en què, aquesta segona entitat, manifesti que posa a disposició de l'empresa licitadora els mitjans personals i materials necessaris per a la prestació del present contracte, indicant de forma expressa que respondrà solidàriament de l'execució del contracte.

- Document acreditatiu de la constitució de la garantia definitiva, si s'escau, d'acord amb el que s'estableix a l'[apartat P del QC](#), d'acord amb el que s'estableix a la **clàusula dinovena**.
- Documents acreditatius de l'efectiva disposició de mitjans que s'hagi compromès a dedicar o adscriure a l'execució del contracte d'acord amb l'article 76.2 de la LCSP i d'acord amb el que estableix l'[apartat J.3 del QC](#).
- Designació de la/es persona/es que en nom de l'empresa actui com a persona de contacte interlocutora per a aquesta contractació d'acord amb el que es preveu a la **clàusula vint-i-sisena**.
- Qualsevol altra documentació que, específicament i per la naturalesa del contracte, es determini en l'[apartat N.2 del QC](#) del contracte.

18.3 Un cop aportada per l'empresa licitadora que hagi presentat la millor oferta la documentació requerida, aquesta es qualificarà. Si s'observa que en la documentació presentada hi ha defectes o errors de caràcter esmenable, s'ha de comunicar a les empreses afectades perquè els corregeixin o esmenin en el termini de 3 dies naturals.

Les sol·licituds d'esmenes es duran a terme a través de la funcionalitat que a aquest efecte té l'eina de Sobre Digital, mitjançant la qual s'adreçarà un correu electrònic a l'adreça o les adreces assenyalades per l'empresa o empreses licitadores en el formulari d'inscripció, amb l'enllaç perquè accedeixin a l'espai de l'eina en què han d'aportar la documentació corresponent.

Aquestes peticions d'esmena es comunicaran a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat amb la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, d'acord amb la **clàusula desena** d'aquest plec.

En el cas que no es complimenti adequadament el requeriment de documentació en el termini assenyalat, o bé en el termini per esmenar que es doni, s'entendrà que l'empresa licitadora ha retirat la seva oferta i es procedirà a requerir la mateixa documentació a l'empresa licitadora següent, per l'ordre en què hagin quedat classificades les ofertes. Aquest fet comporta l'exigència de l'import del 3 per cent del pressupost base de licitació, IVA exclòs, en concepte de penalitat, que es farà efectiu en primer lloc contra la garantia provisional que, en el seu cas, s'hagués constituït i, a més, pot donar lloc a declarar a l'empresa en prohibició de contractar per la causa prevista en l'article 71.2.a de la LCSP. La imposició de la penalitat no té perquè ser automàtica i s'entén que és procedent imposar la penalitat del 3% quan l'incompliment dels requisits per ser adjudicatari sigui greu i clar i el licitador no hagi actuat de bona fe i sí amb dol, culpa o negligència.

Així mateix, l'eventual falsedat en allò declarat per les empreses licitadores en el DEUC o en altres declaracions pot donar lloc a la causa de prohibició de contractar amb el sector públic previst en l'article 71.1.e de la LCSP.

Dinovenena. Garantia definitiva

L'import de la garantia definitiva o la seva improcedència és el que s'assenyala en l'[apartat P del QC](#).

D'acord amb la previsió de l'article 107.5 de la LCSP, els plecs que regeixin els acords marc establiran si la garantia es fixa de manera estimativa per l'òrgan de contractació o es fixa per a cada contracte basat en relació amb el seu import d'adjudicació/licitació. Aquest extrem es concretarà en l'[apartat P del QC](#).

De conformitat amb el que disposa l'article 107.5 de la LCSP, si s'optés per la constitució d'una garantia definitiva general de l'acord marc fixada de manera estimativa per l'Administració, quan la suma dels imports, IVA exclòs, dels contractes basats en l'acord marc excedeixi del doble de la quantitat resultant de capitalitzar al 5 per 100 l'import de la garantia definitiva, aquesta haurà de ser incrementada en una quantia equivalent.

Vintena. Decisió de no adjudicar o subscriure el contracte i desistiment

La Comissió Central de Subministraments podrà decidir no adjudicar o subscriure l'Acord marc, per raons d'interès públic degudament justificades i amb la corresponent notificació a les empreses licitadores, abans de la formalització del contracte.

També podrà desistir del procediment, abans de la formalització del contracte, notificant-ho a les empreses licitadores, quan apreciï una infracció no esmenable de les normes de preparació del contracte o de les reguladores del procediment d'adjudicació.

En ambdós supòsits es compensarà a les empreses licitadores per les despeses en què hagin incorregut.

D'acord amb el que disposa l'article 152.5 de la LCSP, el desistiment i la decisió de no adjudicar-lo o celebrar-lo correspon a la Comissió Central de Subministraments.

La decisió de no adjudicar o subscriure el contracte i el desistiment del procediment d'adjudicació es publicarà en el perfil de contractant.

Vint-i-unena. Adjudicació de l'Acord marc

21.1 Un cop presentada la documentació a què fa referència la **clàusula divuitena** relativa al requeriment de documentació previ a l'adjudicació, la Comissió Central de Subministraments acordarà l'adjudicació de l'Acord marc a l'empresa o les empreses proposades com a adjudicatàries, dins del termini de cinc dies hàbils següents a la recepció de dita documentació.

La licitació no es declararà deserta si hi ha alguna proposició que sigui admissible d'acord amb els criteris que figuren en aquest plec. La declaració, en el seu cas, que aquest procediment ha quedat desert es publicarà en el perfil de contractant de la Comissió Central de Subministraments.

21.2 L'acord d'adjudicació de l'Acord marc es notificarà a les empreses licitadores mitjançant notificació electrònica a través de l'e-NOTUM, d'acord amb la **clàusula desena** d'aquest plec, i es publicarà en el perfil de contractant de la Comissió Central de Subministraments dins del termini de 15 dies, indicant el termini en què s'haurà de procedir a la formalització del contracte.

A aquest efecte, s'enviarà, a l'adreça de correu electrònic –i, en cas que s'hagi informat, al telèfon mòbil– que les empreses licitadores hagin designat en presentar les seves proposicions, un avís de la posada a disposició de la notificació. Així mateix, el correu electrònic contindrà l'enllaç per accedir-hi.

Vint-i-dosena. Formalització i perfecció de l'Acord marc

22.1 L'Acord marc es formalitzarà en document administratiu, mitjançant signatura electrònica avançada basada en un certificat qualificat de signatura electrònica.

L'empresa o les empreses adjudicatàries podran sol·licitar que el contracte s'elevi a escriptura pública, essent al seu càrrec les despeses corresponents.

22.2 La formalització de l'Acord marc s'efectuarà un cop transcorregut el termini mínim de quinze dies hàbils des que es remeti a les empreses licitadores la notificació de l'adjudicació a què es refereix la clàusula anterior.

Els serveis dependents de l'òrgan de contractació requeriran a l'empresa o les empreses adjudicatàries perquè formalitzin el contracte en un termini no superior a cinc dies a comptar del següent a aquell en què hagi rebut el requeriment, una vegada transcorregut el termini previst en el paràgraf anterior sense que s'hagi interposat recurs especial en matèria de contractació que porti aparellada la suspensió de la formalització o que l'òrgan competent per a la resolució del recurs hagi aixecat la suspensió.

22.3 Si el contracte no es formalitza en el termini indicat en l'apartat anterior per causes imputables a l'empresa adjudicatària, se li exigirà l'import del 3 per cent del pressupost base de licitació del lot al qual licita, IVA exclòs, en concepte de penalitat, que es farà efectiu en primer lloc contra la garantia definitiva, si s'ha constituït. A més, aquest fet pot donar lloc a declarar a l'empresa en prohibició de contractar, d'acord amb l'article 71.2 b de la LCSP.

Si el contracte no es formalitza en el termini indicat per causes imputables a l'Administració, s'haurà d'indemnitzar a l'empresa adjudicatària pels danys i perjudicis que la demora li pugui ocasionar.

En el supòsit que el contracte no es pugui formalitzar amb l'empresa adjudicatària, s'adjudicarà a l'empresa següent que hagi presentat la millor oferta d'acord amb l'ordre en què hagin quedat classificades les ofertes, amb la presentació prèvia de la documentació a què es refereix la **clàusula divuitena**, essent aplicables els terminis previstos en els apartats anteriors.

22.4 Les empreses que hagin concorregut amb el compromís de constituir-se en UTE hauran de presentar, un cop s'hagi efectuat l'adjudicació del contracte a favor seu, l'escriptura pública de constitució de la unió temporal (UTE) en la qual consti el nomenament de la persona representant o de la persona apoderada única de la unió amb poders suficients per exercir els drets i complir les obligacions que es derivin del contracte fins a la seva extinció.

22.5 El contingut del contracte serà el que estableixen els articles 35 de la LCSP i 71 de l'RGLCAP i no inclourà cap clàusula que impliqui alteració dels termes de l'adjudicació.

22.6 L'Acord marc es perfeccionarà amb la seva formalització i aquesta serà requisit imprescindible per poder iniciar-ne l'execució.

22.7 La formalització d'aquest Acord marc, juntament amb el document contractual, es publicarà en un termini no superior a quinze dies després del seu perfeccionament en el perfil de contractant.

L'anunci de formalització també es publicarà en el Diari Oficial de la Unió Europea si el contracte és subjecte a regulació harmonitzada.

La possibilitat d'adjudicar contractes amb base en un acord marc estarà condicionada al fet que en el termini de trenta dies des de la seva formalització s'hagi remès el seu anunci corresponent a l'Oficina de Publicacions de la Unió Europea, en cas que es tracti de contractes subjectes a una regulació harmonitzada, i s'hagi publicat en el perfil de contractant de l'òrgan de contractació.

IV. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXECUCIÓ DE L'ACORD MARC

Vint-i-tresena. Condicions especials d'execució de l'Acord marc

Les condicions especials en relació amb l'execució de l'Acord marc, d'obligat compliment per part de l'empresa o les empreses contractistes i, si escau, per l'empresa o les empreses subcontractistes, són les que s'estableixen en l'[apartat Q.1 del QC](#), així com les que s'estableixen com a tal en altres clàusules d'aquest plec.

Si així s'estableix en l'[apartat Q.2 del QC](#) es podran establir penalitats per al cas d'incompliment d'aquestes condicions especials.

Igualment en l'[apartat Q.3 del QC](#) s'establirà, si escau, a quines de les condicions especials se'ls atribueix caràcter d'obligació contractual essencial, a l'efecte que el seu incompliment sigui causa de resolució del contracte.

Vint-i-quatrena. Execució i supervisió de l'Acord marc

Sens perjudici de les funcions assignades a la Comissió de seguiment de l'Acord marc, aquest s'executarà amb subjecció al que estableixin les seves clàusules i els plecs i conforme amb les instruccions que en la seva interpretació doni a l'empresa o empreses contractistes la persona responsable de l'Acord marc a la qual es refereix la clàusula següent.

Vint-i-cinquena. Persona responsable de l'Acord marc

Sens perjudici de les tasques assignades a la Comissió de seguiment prevista en la **clàusula tercera** es designarà una persona responsable de l'Acord marc que s'especificarà en l'[apartat R del quadre de característiques](#).

Vint-i-sisena. Designació de responsables per part de les empreses

Les empreses adjudicatàries hauran d'identificar la persona que, en nom de l'empresa actuï com a persona de contacte interlocutora per a les relacions i solució de les incidències que es puguin derivar de l'execució d'aquest Acord marc.

Vint-i-setena. Resolució d'incidències

Les incidències que puguin sorgir entre l'Administració i l'empresa contractista en l'execució del contracte, per diferències en la interpretació del que s'ha convingut o bé per la necessitat de modificar les condicions contractuals, es tramitaran mitjançant expedient contradictori que inclourà necessàriament les actuacions descrites en l'article 97 de l'RGLCAP.

Llevat que motius d'interès públic ho justifiquin o la naturalesa de les incidències ho requereixi, la seva tramitació no determinarà la paralització del contracte.

Vint-i-vuitena. Resolució de dubtes tècnics interpretatius

Per a la resolució de dubtes tècnics interpretatius que puguin sorgir durant l'execució del contracte es pot sol·licitar un informe tècnic extern a l'Administració i no vinculant.

V. DISPOSICIONS RELATIVES ALS DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

Vint-i-novena. Compliment d'obligacions derivades de disposicions sectorials i clàusules socials

La/les empresa/es adjudicatària/es de l'Acord marc està/n obligada/es a complir les disposicions vigents en matèria de legislació aplicable social, de prevenció de riscos laborals, d'integració social de les persones amb discapacitat, fiscal, de protecció de dades personals i mediambientals.

a) L'empresa contractista està obligada en l'execució dels contractes basats al compliment de les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral que estableixen el dret de la Unió Europea, el dret nacional, els convenis col·lectius o les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat, i en particular les que estableix l'annex V de la LCSP.

També està obligada a complir les disposicions vigents en matèria d'integració social de persones amb discapacitat i fiscals.

L'incompliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral esmentades i, en especial, els incompliments o els retards reiterats en el pagament dels salaris o l'aplicació de condicions salarials inferiors a les derivades dels convenis col·lectius que sigui greu i dolosa, donarà lloc a la imposició de penalitats a què es refereix la **clàusula quarantena** d'aquest plec.

A aquest efecte, l'empresa contractista haurà de remetre la justificació de la realització efectiva d'aquests pagaments a l'òrgan de contractació quan aquest li ho sol·liciti.

b) L'empresa contractista s'obliga a complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el conveni col·lectiu sectorial aplicable.

c) L'empresa contractista s'obliga a aplicar en executar les prestacions pròpies del servei les mesures destinades a promoure la igualtat entre homes i dones.

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

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

En tot cas, l'empresa contractista i, si escau, les empreses subcontractistes, queden subjectes en l'execució del contracte a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística i de les disposicions que la desenvolupen. En l'àmbit territorial de la Vall d'Aran, les empreses contractistes i, si escau, les empreses subcontractistes, han d'emprar l'aranès d'acord amb la Llei 35/2010, d'1 d'octubre, de l'occità, aranès a l'Aran, i amb la normativa pròpia del Conselh Generau d'Aran que la desenvolupi.

A l'apartat "[Contractar amb l'Administració](#)" del web de Contractació Pública les empreses tenen a la seva disposició un conjunt d'eines de suport a la traducció i a la redacció, tant de llenguatge general, com de terminologia específica, que serveixen com a ajuda perquè compleixin la seva obligació d'ús del català i de lliurar els textos a què estiguin obligats amb una qualitat lingüística adequada.

e) L'empresa contractista, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte, s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, a la normativa de desenvolupament i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al

tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

Per declarar el compliment d'aquesta obligació, l'empresa haurà d'aportar, en el sobre A, la declaració responsable d'acord amb el model de l'[annex núm. 5](#).

La documentació i la informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte i que correspon a l'Administració contractant responsable del tractament de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a tercers fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte.

En cas que l'execució de la contractació basada impliqui que l'empresa contractista tracti o accedeixi a dades de caràcter personal caldrà formalitzar un contracte amb l'empresa com a encarregada del tractament.

f) L'empresa o les empreses contractistes han de complir les obligacions recollides en l'[annex núm. 9](#) d'aquest plec, relatiu a regles especials respecte del personal de l'empresa contractista que adscriurà a l'execució del contracte.

Trentena. Prerogatives de l'Administració

Dins dels límits i amb subjecció als requisits i efectes assenyalats en la LCSP, l'òrgan de contractació de l'Acord marc i els òrgans de contractació dels contractes basats en l'Acord marc objecte d'aquest Plec, ostenten les prerogatives d'interpretar el contracte, resoldre els dubtes que ofereixi el seu compliment, modificar-lo per raons d'interès públic, declarar la responsabilitat imputable a l'empresa contractista arran de la seva execució, suspendre'n l'execució, acordar la seva resolució i determinar-ne els efectes.

Així mateix, l'òrgan de contractació té les facultats d'inspecció de les activitats desenvolupades per l'empresa contractista durant l'execució del contracte, en els termes i amb els límits que estableix la LCSP.

Els acords que adopti l'òrgan de contractació en l'exercici de les prerogatives esmentades exhaureixen la via administrativa i són immediatament executius.

L'exercici de les prerogatives de l'Administració es durà a terme mitjançant el procediment establert en l'article 191 de la LCSP.

Trenta-unena. Modificació de l'Acord marc

31.1 L'Acord marc només es pot modificar per raons d'interès públic, en els casos i en la forma que s'especifiquen en aquesta clàusula i de conformitat amb el que es preveu en els articles 203 a 207 de la LCSP.

Si procedeix la modificació del contracte, d'acord amb el que estableix aquesta clàusula, s'ha d'incloure en l'expedient un informe justificatiu de l'adequació de la modificació amb relació a la finalitat del contracte, el qual s'ha de publicar a la Plataforma de serveis de contractació

pública, tal com es preveu en l'article 159, apartat 1.1, de la Llei 5/2017, del 28 de març, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic.

31.2 Modificacions previstes:

La modificació de l'Acord marc es durà a terme en el/s supòsit/s, amb les condicions, l'abast i els límits que, si s'escau, es detallen en l'[apartat S del QC](#).

Aquestes modificacions són obligatòries per a les empreses adjudicatàries de l'Acord marc.

La modificació no podrà excedir del 20% del preu inicial del contracte (identificat com a PBL en aquest expedient), i no pot alterar la naturalesa global del contracte.

En cap cas la modificació del contracte podrà suposar l'establiment de nous preus unitaris no previstos en el contracte

31.3 Modificacions no previstes

La modificació del contracte no prevista en aquesta clàusula només podrà efectuar-se quan es compleixin els requisits i concorrin els supòsits previstos en l'article 205 de la LCSP, de conformitat amb el procediment regulat en l'article 191 de la LCSP i amb les particularitats previstes en l'article 207 de la LCSP.

Aquestes modificacions són obligatòries per a l'empresa contractista, llevat que impliquin, aïlladament o conjuntament, una alteració en la seva quantia que excedeixi el 20% del preu inicial del contracte, IVA exclòs. En aquest cas, la modificació s'acordarà per l'òrgan de contractació amb la conformitat prèvia per escrit de l'empresa contractista; en cas contrari, el contracte es resoldrà d'acord amb la causa prevista en l'article 211.1.g) de la LCSP.

31.4 Les modificacions del contracte es formalitzaran de conformitat amb el que estableix l'article 153 de la LCSP.

31.5 L'anunci de modificació del contracte, juntament amb les al·legacions de l'empresa contractista i de tots els informes que, si s'escau, se sol·licitin amb caràcter previ a l'aprovació de la modificació, tant els que aportï l'empresa adjudicatària com els que emeti l'òrgan de contractació, es publicaran en el perfil de contractant.

Si el contracte està subjecte a una regulació harmonitzada, a excepció dels contractes de serveis que enumera l'annex IV de la LCSP i la modificació es fonamenta en la concurrència d'algun dels supòsits que preveuen les lletres a) i b) de l'apartat 2 de l'article 205, l'anunci de modificació també es publicarà en el DOUE.

Trenta-dosena. Suspensió del contracte

L'Administració per raons d'interès públic podrà acordar la suspensió de l'execució de l'Acord marc. Igualment es podrà procedir a la suspensió de l'Acord marc si es dona la circumstància de l'article 198.5 de la LCSP.

A efectes de la suspensió s'estarà al que preveu l'article 208 de la LCSP.

Trenta-tresena. Clàusula ètica

33.1 Els alts càrrecs, personal directiu, càrrecs de comandament, càrrecs administratius i personal al servei de l'Administració pública i del seu sector públic, que intervenen, directament o indirectament, en el procediment de contractació pública estan subjectes al Codi de principis i conductes recomanables en la contractació pública i se'ls aplicaran les seves disposicions de forma transversal a tota actuació que formi part de qualsevol fase del procediment de contractació d'acord amb el grau d'intervenció i de responsabilitat en els procediments contractuals.

La presentació de l'oferta per part dels licitadors suposarà la seva adhesió al Codi de principis i conductes recomanables en la contractació pública d'acord amb els compromisos ètics i d'integritat que formen part de la relació contractual.

33.2.A Els licitadors, contractistes i subcontractistes assumeixen les obligacions següents:

- a) Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions objecte dels contractes.
- b) No realitzar accions que posin en risc l'interès públic en l'àmbit del contracte o de les prestacions a licitar.
- c) Denunciar les situacions irregulars que es puguin presentar en els processos de contractació pública o durant l'execució dels contractes.
- d) Abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.).
- e) En el moment de presentar l'oferta, el licitador ha de declarar si té alguna situació de possible conflicte d'interès, als efectes del que disposa l'article 64 de la LCSP, o relació equivalent al respecte amb parts interessades en el projecte. Si durant l'execució del contracte es produís una situació d'aquestes característiques el contractista o subcontractista està obligat a posar-ho en coneixement de l'òrgan de contractació.
- f) Respectar els acords i les normes de confidencialitat.
- g) A més, el contractista haurà de col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats i que la legislació de transparència i la normativa de contractes del sector públic imposen als contractistes en relació amb l'Administració o administracions de referència, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertoquin de forma directa per previsió legal.

33.2.B Els licitadors, contractistes i subcontractistes, o llurs empreses filials o vinculades, es comprometen a complir rigorosament la legislació tributària, laboral i de seguretat social i, específicament, a no fer operacions financeres contràries a la normativa tributària en països que no tinguin normes sobre control de capitals i siguin considerats paradisos fiscals per la Unió Europea.

33.3 Totes aquestes obligacions i compromisos tenen la consideració de condicions especials d'execució del contracte.

33.4 Les conseqüències o penalitats per l'incompliment d'aquesta clàusula seran les següents:

- En cas d'incompliment dels apartats a), b), c), f) i g) de l'apartat 33.2.A s'estableix una penalitat mínima de 0,60 euros per cada 1000 euros del preu del contracte, IVA exclòs, que es podrà incrementar de forma justificada i proporcional en funció de la gravetat dels fets. La gravetat dels fets vindrà determinada pel perjudici causat a l'interès públic, la reiteració dels fets o l'obtenció d'un benefici derivat de l'incompliment. En tot cas, la quantia de cada una de les penalitats no podrà excedir del 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el seu total podrà superar en cap cas el 50% del preu del contracte.
- En el cas d'incompliment del que preveu la lletra d) de l'apartat 33.2.A l'òrgan de contractació donarà coneixement dels fets a les autoritats competents en matèria de competència.
- En el cas d'incompliment del que preveu la lletra e) de l'apartat 33.2.A l'òrgan de contractació ho posarà en coneixement de la Comissió d'Ètica en la Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya perquè emeti el pertinent informe, sens perjudici d'altres penalitats que es puguin establir.
- En el cas que la gravetat dels fets ho requereixi, l'òrgan de contractació els posarà en coneixement de l'Oficina Antifrau de Catalunya o dels òrgans de control i fiscalització que siguin competents per raó de la matèria.

Aquesta clàusula transcriu la redacció literal fixada per la Instrucció 1/2019 de la Direcció General de Contractació Pública.

Així mateix, cal tenir en compte els principis, els valors ètics, les normes de conducta i les bones pràctiques que preveu el Codi ètic i de conducta en la contractació pública, aprovat per l'Acord GOV/226/2023, de 7 de novembre

Trenta-quatrena. Successió del contractista i cessió de l'Acord marc

34.1 Successió en la persona del contractista:

En el supòsit de fusió d'empreses en què participi la societat contractista, l'Acord marc i en conseqüència el/s seu/s contracte/s basat/s, continuarà/an vigent/s amb l'entitat absorbent o amb la resultant de la fusió, que quedarà subrogada en tots els drets i obligacions que en dimanen.

En supòsits d'escissió, aportació o transmissió d'empreses o branques d'activitat, el contracte continuarà amb l'entitat a la qual s'atribueixi el contracte, que quedarà subrogada en els drets i les obligacions que en dimanen, sempre que reuneixi les condicions de capacitat, absència de prohibició de contractar i la solvència exigida en acordar-se l'adjudicació de l'Acord marc o de la corresponent contractació basada o que les societats beneficiàries d'aquestes operacions i, en cas de subsistir, la societat de la qual provinguin el patrimoni, empreses o branques segregades, es responsabilitzin solidàriament de l'execució del contracte.

L'empresa contractista ha de comunicar a l'òrgan de contractació la circumstància que s'hagi produït.

En cas que l'empresa contractista sigui una UTE, quan tinguin lloc respecte d'alguna o algunes empreses integrants de la unió temporal operacions de fusió, escissió o transmissió de branca d'activitat, continuarà l'execució del contracte amb la unió temporal adjudicatària. En cas que la societat absorbent, la resultant de la fusió, la beneficiària de l'escissió o l'adquirent de la branca d'activitat, no siguin empreses integrants de la unió temporal, serà necessari que tinguin plena capacitat d'obrar, no estiguin incurses en prohibició de contractar i que es mantingui la solvència, la capacitat o classificació exigida.

Si el contracte s'atribueix a una entitat diferent, la garantia definitiva es pot renovar o reemplaçar, a criteri de l'entitat atorgant, per una nova garantia que subscrigui la nova entitat, atenent al risc que suposi aquesta última entitat. En tot cas, l'antiga garantia definitiva conserva la seva vigència fins que estigui constituïda la nova garantia.

Si la subrogació no es pot produir perquè l'entitat a la qual s'hauria d'atribuir el contracte no reuneix les condicions de solvència necessàries, el contracte es resoldrà, considerant-se a tots els efectes com un supòsit de resolució per culpa de l'empresa contractista.

34.2 Cessió de l'Acord marc:

Els drets i les obligacions que dimanen d'aquest Acord marc es podran cedir per l'empresa contractista a una tercera persona, quan així es determini en l'[apartat T del QC](#), sempre que les qualitats tècniques o personals de qui cedeix no hagin estat raó determinant de l'adjudicació del contracte ni que de la cessió no en resulti una restricció efectiva de la competència en el mercat, quan es compleixin els requisits següents:

- a) L'òrgan de contractació autoritzi, de forma prèvia i expressa, la cessió. Si transcorre el termini de dos mesos sense que s'hagi notificat la resolució sobre la sol·licitud d'autorització de la cessió, aquesta s'entendrà atorgada per silenci administratiu.
- b) L'empresa cedent tingui executat almenys un 20 per 100 de l'import del contracte. Aquest requisit no s'exigeix si la cessió es produeix trobant-se l'empresa contractista en concurs encara que s'hagi obert la fase de liquidació, o ha posat en coneixement del jutjat competent per a la declaració del concurs que ha iniciat negociacions per arribar a un acord de refinançament, o per obtenir adhesions a una proposta anticipada de conveni, en els termes que preveu la legislació concursal.
- c) L'empresa cessionària tingui capacitat per contractar amb l'Administració, la solvència exigible en funció de la fase d'execució del contracte, i no estigui incursa en una causa de prohibició de contractar.
- d) La cessió es formalitzi, entre l'empresa adjudicatària i l'empresa cedent, en escriptura pública.

No es podrà autoritzar la cessió a una tercera persona quan la cessió suposi una alteració substancial de les característiques de l'empresa contractista si aquestes constitueixen un element essencial del contracte.

Si el plec preveu que les empreses licitadores que resultin adjudicatàries hagin de constituir una societat específicament per a l'execució del contracte, cal tenir en compte el que estableix l'article 214.1, tercer paràgraf, de la LCSP.

L'empresa cessionària quedarà subrogada en tots els drets i les obligacions que correspondrien a l'empresa que cedeix el contracte.

VI. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXTINCIÓ DE L'ACORD MARC

Trenta-cinquena. Extinció de l'Acord marc

L'Acord marc s'extingirà pel compliment del termini previst inicialment o les pròrrogues acordades, sense perjudici de la prerrogativa de l'Administració de depurar la responsabilitat del contractista per qualsevol eventual incompliment detectat amb posterioritat.

Trenta-sisena. Termini de garantia i devolució o cancel·lació de la garantia definitiva

El termini de garantia, si escau, és l'assenyalat en l'[apartat T del QC](#) i començarà a computar a partir de la recepció dels serveis.

Si durant el termini de garantia s'acredita l'existència de vicis o defectes en els treballs efectuats, es reclamarà a l'empresa contractista que els esmeni.

Un cop s'hagin acomplert per l'empresa contractista les obligacions derivades del contracte, si no hi ha responsabilitats que hagin d'exercitar-se sobre la garantia definitiva i transcorregut el termini de garantia, es procedirà d'ofici a dictar l'acord de devolució o cancel·lació de la garantia definitiva, d'acord amb el que estableix l'article 111 de la LCSP.

Trenta-setena. Resolució de l'Acord marc

Són causes de resolució de l'Acord marc les següents:

- La mort o incapacitat sobrevinguda del contractista individual o l'extinció de la personalitat jurídica de la societat contractista, sense perjudici del que preveu l'article 98 relatiu a la successió del contractista.
- La declaració de concurs o la declaració d'insolvència en qualsevol altre procediment.
- El mutu acord entre l'Administració i el contractista.
- La demora en el compliment dels terminis per part del contractista.
- La demora en el pagament per part de l'Administració per un termini superior a sis mesos.
- L'incompliment de l'obligació principal del contracte, així com l'incompliment de les obligacions essencials qualificades com a tals en l'[apartat Q.3 del QC](#) d'aquest Plec.
- L'impossibilitat d'executar la prestació en els termes inicialment pactats, quan no sigui possible modificar el contracte d'acord amb els articles 204 i 205 de la LCSP; o quan, donant-se les circumstàncies establertes en l'article 205 de la LCSP, les modificacions

impliquin, aïlladament o conjuntament, alteracions del preu del mateix, en quantia superior, en més o menys, al 20% del preu inicial del contracte, amb exclusió de l'IVA.

- El desistiment abans d'iniciar la prestació del servei o la suspensió per causa imputable a l'òrgan de contractació de la iniciació del contracte per termini superior a quatre mesos a partir de la data assenyalada en el mateix per al seu començament.
- El desistiment una vegada iniciada la prestació del servei o la suspensió del contracte per termini superior a vuit mesos acordada per l'òrgan de contractació.
- L'impagament, durant l'execució del contracte, dels salaris per part del contractista als treballadors que estiguessin participant en la mateixa, o l'incompliment de les condicions establertes en els Convenis col·lectius en vigor per a aquests treballadors durant l'execució del contracte.

L'aplicació i els efectes d'aquestes causes de resolució són les que s'estableixen en els articles 212, 213 i 313 de la LCSP.

En tots els casos, la resolució del contracte es durà a terme seguint el procediment establert en l'article 191 de la LCSP i en l'article 109 de l'RGLCAP.

VII. CONTRACTACIÓ BASADA EN L'ACORD MARC

Trenta-vuitena. Contractació basada en l'Acord marc

L'adjudicació de l'Acord marc no dona dret a la prestació del servei. Això únicament es produirà en el supòsit que les empreses adjudicatàries de l'Acord marc rebin els corresponents encàrrecs directes, encàrrecs de serveis amb concreció de condicions o resultin adjudicatàries de contractes basats amb nova licitació, prèvia invitació, de conformitat amb el que es determina a l'article 221 de la LCSP i el que es concreta a continuació. La tipologia de contractació basada procedent en aquest Acord marc es concretarà en l'[annex núm. 10](#) d'aquest plec d'entre les diferents modalitats que l'article 220.4 de la LCSP estableix.

Un cop celebrat l'Acord marc, es procedirà a la licitació i adjudicació dels contractes basats.

La possibilitat d'adjudicar contractes amb base en un acord marc estarà condicionada al fet que en el termini de trenta dies des de la seva formalització s'hagués remès el corresponent anunci a l'Oficina de Publicacions de la Unió Europea, en cas que es tracti de contractes subjectes a regulació harmonitzada, i s'hagués publicat en el perfil de contractant de la Comissió Central de Subministraments, d'acord amb el que disposa l'article 220.2 de la LCSP.

Trenta-novena. Programa de treball

L'empresa o empreses contractistes estaran obligades a presentar, si així s'estableix en la documentació dels contractes basats, un programa de treball que haurà d'aprovar l'òrgan de contractació corresponent.

Quarantena. Compliment de terminis i correcta execució dels serveis

40.1 Els contractes basats en l'Acord marc s'han d'executar amb subjecció al que estableixen les seves clàusules i els seus plecs, i d'acord amb les instruccions que per a la seva interpretació donin al contractista els destinataris identificats a l'[apartat D del QC](#). L'empresa contractista està obligada a complir el termini total d'execució del contracte basat i els terminis parcials fixats, si s'escau, en el programa de treball.

40.2 Si l'empresa contractista incorregués en demora respecte del compliment dels terminis total o parcials, per causes que li siguin imputables, els destinataris identificats a l'[apartat D del QC](#) podran optar, ateses les circumstàncies del cas, per la resolució del contracte basat amb pèrdua de la garantia (la dipositada per a la contractació basada o, a manca d'aquesta, la part proporcional de la general dipositada per a l'Acord marc) o per la imposició de les penalitats, en la forma i condicions establertes en els articles 193 i 194 de la LCSP: penalitat diària en la proporció de 0,60 euros per cada 1.000 euros del preu del contracte, IVA exclòs.

L'Administració tindrà la mateixa facultat si l'empresa contractista incompleix parcialment, per causes que li siguin imputables, l'execució de les prestacions definides en el contracte.

Cada cop que les penalitats per demora assoleixin un múltiple del 5 per 100 del preu del contracte, IVA exclòs, l'òrgan de contractació del contracte basat estarà facultat per a procedir a la resolució del mateix o acordar la continuïtat de la seva execució amb imposició de noves penalitats.

Els òrgans de contractació de les contractacions basades podran incloure en els plecs unes penalitats diferents de les enumerades en l'article 193 de la LCSP quan, ateses les especials característiques del contracte, es consideri necessari per a la seva correcta execució i així es justifiqui a l'expedient.

40.3 Si el retard respecte al compliment dels terminis fos produït per motius no imputables a l'empresa contractista i aquesta ofereix complir si se li amplia el termini inicial d'execució, se li concedirà un termini, almenys, igual al temps perdut, a menys que el contractista en demani un altre de més curt, d'acord amb el que disposa l'article 195.2 de la LCSP.

40.4 En tot cas, la constitució en demora del contractista no requerirà intimació prèvia per part dels destinataris identificats a l'[apartat D del QC](#).

40.5 En cas de compliment defectuós de la prestació objecte del contracte, com poden ser en les condicions econòmiques o de qualitat dels serveis, seran penalitzats de forma proporcional a la gravetat de l'incompliment i amb una quantia econòmica de cadascuna d'elles de fins al 10% del preu del contracte, IVA exclòs, el total de les penalitats no podrà superar el 50% del preu del contracte, IVA exclòs. Aquesta mateixa penalització s'imposarà en el supòsit d'incompliment dels compromisos assumits per l'empresa o de les condicions especials d'execució establertes a l'[apartat Q.1 del QC](#) o dels establerts en els respectius contractes basats en virtut de les quals el contractista es compromet a dedicar o adscriure determinats mitjans personals o materials.

Les penalitzacions s'acordaran per l'òrgan de contractació dels contractes basats, amb coneixement previ del Comitè de seguiment de l'Acord marc.

40.6 Els imports de les penalitats que s'imposin es faran efectius mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar a l'empresa contractista o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagués constituït, quan no es puguin deduir dels pagaments esmentats.

40.7 Cal tenir en compte que en els supòsits d'incompliment parcial o compliment defectuós o de demora en l'execució en què no estigui prevista penalitat o aquesta no cobreix els danys causats a l'Administració, s'exigirà al contractista la indemnització per danys i perjudicis.

Quaranta-unena. Control de l'execució dels serveis. Responsable del contracte basat

Sense perjudici de les funcions de control últim en l'execució de l'Acord marc que corresponen a la Comissió Central de Subministraments, els destinataris identificats en l'[apartat D del QC](#) han de designar una o diverses persones responsables en relació a l'execució dels serveis del seu Departament o entitat, a qui correspondrà inspeccionar, comprovar i vigilar la realització correcta dels serveis objecte dels contractes basats.

En el document de licitació del contracte basat es concretarà el responsable del contracte.

Són funcions del responsable del contracte basat:

- a) Exigir l'existència dels mitjans i organització necessaris per a la prestació dels serveis.
- b) Donar les ordres oportunes per aconseguir els objectius de la contractació.
- c) Proposar les modificacions operacionals que convingui introduir per al bon desenvolupament dels serveis.
- d) Expedir les certificacions parcials/finals corresponents als serveis realitzats segons els terminis d'execució i imports acordats.
- e) Tramitar les incidències que puguin sorgir durant el desenvolupament dels serveis.
- f) Avaluar la conveniència i motivar l'inici de la tramitació de possibles situacions contractuals com: pròrrogues, modificacions contractuals, aplicació de penalitats, resolució de contracte, etc.
- g) Convocar tantes reunions com consideri adequat per al bon desenvolupament dels serveis i dur a terme la supervisió de l'execució.
- h) Emetre un informe on determini si el retard en l'execució és produït per motius imputables al contractista.

Així mateix, la persona responsable del seguiment de l'execució del contracte també farà el control del compliment de les clàusules d'ús de català que es preveuen en aquest Plec.

La recepció de la prestació del servei s'ajustarà a allò que recull l'article 210 de la LCSP i articles 203 i 204 de l'RGLCAP.

Quaranta-dosena. Valoració de l'execució de la contractació basada

Les persones designades per aquells que tenen la condició de destinataris, segons l'[apartat D del QC](#), comunicaran a la Comissió de seguiment de l'Acord marc, quan se'ls hi requereixi, el grau de satisfacció en l'execució dels serveis encarregats i del compliment per part de les empreses adjudicatàries de les obligacions contractuals.

Les informacions de qualificació seran oportunament traslladades als empresaris proveïdors i serviran per iniciar, si s'escau, actuacions de penalització o de resolució contractual.

Quaranta-tresena. Pagament del preu

Els destinataris identificats a l'[apartat D del QC](#) són els obligats al pagament del preu pels serveis prestats.

El preu es pagarà mitjançant factura segons els requisits establerts en el Plec de prescripcions tècniques, tant pel que fa a la sistemàtica com al termini.

Quaranta-quatrena. Abonaments a l'empresa contractista

44.1 L'import dels serveis executats s'acreditarà de conformitat amb el plec de prescripcions tècniques, per mitjà dels documents que acreditin la realització total o parcial, si s'escau, del contracte.

44.2 El pagament a l'empresa contractista s'efectuarà contra presentació de factura expedida d'acord amb la normativa vigent sobre factura electrònica, en els terminis i les condicions establertes en l'article 198 de la LCSP.

D'acord amb el que estableix la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic, les factures s'han de signar amb signatura avançada basada en un certificat reconegut, i han d'incloure, necessàriament, el número d'expedient de contractació.

El format de la factura electrònica i signatura s'han d'ajustar al que disposa l'annex 1 de l'Ordre ECO/306/2015, de 23 de setembre, per la qual es regula el procediment de tramitació i anotació de les factures en el Registre comptable de factures en l'àmbit de l'administració de la Generalitat de Catalunya i el sector públic que en depèn.

La plataforma e.FACT és el punt general d'entrada de factures electròniques de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu Sector Públic.

Les dades identificadores de l'òrgan administratiu amb competències en matèria de comptabilitat pública, de l'òrgan de contractació i del destinatari, que l'empresa contractista haurà de fer constar en les factures corresponents, seran les que s'assenyalin en els respectius contractes basats.

El seguiment de l'estat de les factures es podrà consultar al web del Departament d'Economia i Finances a l'apartat de Tresoreria i Pagaments (consulta de l'estat de factures i pagaments de documents), a partir de l'endemà del registre de la factura.

44.3 En cas de retard en el pagament, el contractista té dret a percebre, en els termes i les condicions legalment establerts, els interessos de demora i la indemnització corresponent pels

costos de cobrament en els termes establerts en la Llei 3/2004, de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials

44.4 L'empresa contractista podrà realitzar els treballs amb major celeritat de la necessària per executar els serveis en el termini o terminis contractuals. Tanmateix, no tindrà dret a percebre en cada any, qualsevol que sigui l'import del qual s'ha executat o de les certificacions expedides, major quantitat que la consignada a l'anualitat corresponent, afectada pel coeficient d'adjudicació.

44.5 L'empresa contractista podrà transmetre els drets de cobrament en els termes i condicions establerts en l'article 200 de la LCSP.

Quaranta-cinquena. Responsabilitat

L'empresa contractista és responsable de la qualitat tècnica dels treballs que dugui a terme i de les prestacions i serveis realitzats, així com de les conseqüències que es dedueixin per a l'Administració o per a terceres persones de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

L'empresa contractista executa el contracte al seu risc i ventura (article 197 LCSP) i està obligada a indemnitzar els danys i perjudicis que es causin a terceres persones com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte, excepte en el cas que els danys siguin ocasionats com a conseqüència immediata i directa d'una ordre de l'òrgan de contractació que serà responsable dins dels límits assenyalats en les lleis (Article 196 LCSP).

Quaranta-sisena. Termini de garantia

En virtut del que estableix l'article 210.3 de la LCSP, el termini de garantia serà el que, si s'escau, s'estableixi en l'[apartat T del QC](#) de l'Acord marc o el que, a manca d'aquest, s'estableixi en les contractacions basades.

Si durant el termini de garantia s'acredita l'existència de vicis o defectes en els treballs efectuats, es reclamarà a l'empresa contractista que els esmeni.

Quaranta-setena. Cancel·lació de la garantia definitiva

La garantia definitiva establerta, si s'escau, en els contractes basats es cancel·larà un cop finalitzada la vigència d'aquests, en els termes, terminis, condicions i requisits previstos a l'article 111 de la LCSP i d'acord amb què s'ha previst en la **clàusula quaranta-vuitena** d'aquest plec.

Un cop s'hagin acomplert per l'empresa contractista les obligacions derivades del contracte, si no hi ha responsabilitats que hagin d'exercitar-se sobre la garantia definitiva i transcorregut el termini de garantia, es procedirà d'ofici a dictar l'acord de devolució o cancel·lació de la garantia definitiva, d'acord amb el que estableix l'article 111 de la LCSP.

Quaranta-vuitena. Durada i extinció dels contractes basats en l'Acord marc

48.1 L'article 219.3 de la LCSP estableix que la durada dels contractes basats en un acord marc és independent de la durada de l'acord marc i es regeix pel que preveu l'article 29 de la

LCSP, relatiu al termini de durada dels contractes i d'execució de la prestació, així com pels plecs reguladors de l'acord marc.

Únicament podran adjudicar-se contractes basats en un Acord marc durant la vigència d'aquest. La data rellevant per entendre que s'ha complert aquest requisit serà:

a) En el cas de contractes basats que per a la seva adjudicació, d'acord amb l'article 221 requereixin la celebració d'una licitació, la data d'enviament als adjudicataris de l'acord marc de les invitacions per participar en la licitació, sempre que les propostes d'adjudicació es rebin dins del termini que estableix per a això l'acord marc.

b) En el cas de contractes basats l'adjudicació dels quals no requereixi la celebració de licitació, la data rellevant serà la de l'adjudicació del contracte basat.

La durada dels contractes basats en el present acord marc s'estableix en l'apartat 3 de l'[annex núm. 10](#) d'aquest Plec.

48.2 La recepció i la liquidació del contracte es realitzarà conforme al que disposen els articles 210 i 311 de la LCSP i l'article 204 de l'RGLCAP.

L'Administració determinarà si la prestació realitzada per l'empresa contractista s'ajusta a les prescripcions establertes per a la seva execució i compliment i, si escau, requerirà la realització de les prestacions contractades i l'esmena dels defectes observats amb ocasió de la seva recepció.

Si els treballs efectuats no s'adeqüen a la prestació contractada, com a conseqüència de vicis o defectes imputables a l'empresa contractista, podrà rebutjar-la de manera que quedarà exempta de l'obligació de pagament o tindrà dret, si s'escau, a la recuperació del preu satisfet.

Els contractes de mera activitat o de mitjans s'extingiran pel compliment del termini inicialment previst o les pròrroques acordades, sense perjudici de la prerrogativa de l'Administració de depurar la responsabilitat del contractista per qualsevol eventual incompliment detectat amb posterioritat.

A més, les unitats de recepció del contracte comprovaran el compliment efectiu de les clàusules contractuals que estableixen obligacions de l'ús del català, fent-ne referència expressa en els certificats de recepció i de correcta execució.

48.3 Seran causes de resolució dels contractes basats les previstes a la LCSP.

L'aplicació i els efectes de les causes de resolució són les que s'estableixin en els articles 212, 213 i 313 de la LCSP.

En tots els casos, la resolució del contracte es durà a terme seguint el procediment establert en l'article 191 de la LCSP i en l'article 109 del RGLCAP.

Quaranta-novena. Disposicions relatives a la subcontractació i la revisió de preus de la contractació basada

49.1 Subcontractació

49.1.1 L'empresa contractista pot concertar amb altres empreses la realització parcial de la prestació objecte del contracte basat, si així es preveu en l'[apartat V del QC](#).

49.1.2 Les empreses licitadores han d'indicar en les seves ofertes la part del contracte que tinguin previst subcontractar, assenyalant el seu import i el nom o el perfil professional, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes a qui vagin a encomanar la seva realització. En aquest cas, la intenció de subscriure subcontractes s'ha d'indicar en el DEUC i s'ha de presentar un DEUC separat per cadascuna de les empreses que es té previst subcontractar.

En el cas que les empreses contractistes vulguin subscriure contractes que no s'ajustin a allò indicat en l'oferta, aquests no es podran subscriure fins que transcorrin vint dies des que s'hagi cursat la notificació a l'òrgan de contractació i s'hagin aportat les justificacions a què es refereix el paràgraf següent, llevat que autoritzés expressament amb anterioritat o que es donés una situació justificada d'emergència o que exigís l'adopció de mesures urgents, excepte si l'Administració notifica dins d'aquest termini la seva oposició.

49.1.3 L'empresa contractista ha de comunicar per escrit, després de l'adjudicació del contracte i, com a molt tard, quan iniciï la seva execució, a l'òrgan de contractació la intenció de subscriure subcontractes, indicant la part de la prestació que pretén subcontractar i la identitat, les dades de contacte i el representant o representants legals de l'empresa subcontractista, justificant suficientment l'aptitud d'aquesta per executar-la per referència als elements tècnics i humans de què disposa i a la seva experiència, i acreditant que no es troba incursa en prohibició de contractar.

49.1.4 L'empresa contractista ha de notificar per escrit a l'òrgan de contractació qualsevol modificació que pateixi aquesta informació durant l'execució del contracte, i tota la informació necessària sobre els nous subcontractes.

49.1.5 La subscripció de subcontractes està sotmesa al compliment dels requisits i circumstàncies regulades en l'article 215 de la LCSP.

49.1.6 La infracció de les condicions establertes en aquesta clàusula i en l'article 215 de la LCSP per procedir a la subcontractació, així com la falta d'acreditació de l'aptitud de l'empresa subcontractista o de les circumstàncies determinants de la situació d'emergència o de les que fan urgent la subcontractació, té, en funció de la repercussió en l'execució del contracte, les conseqüències següents:

a) la imposició a l'empresa contractista d'una penalitat de fins a un 50 per 100 de l'import del subcontracte

o

b) la resolució del contracte, sempre que es compleixin els requisits que estableix el segon paràgraf de la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la LCSP.

49.1.7 Les empreses subcontractistes queden obligades només davant l'empresa contractista principal qui assumirà, per tant, la total responsabilitat de l'execució del contracte front a l'Administració, de conformitat amb aquest plec i amb els termes del contracte, inclòs el compliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral a què es refereix la

clàusula vint-i-novena d'aquest plec, així com de l'obligació de sotmetre's a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades. El coneixement que l'Administració tingui dels contractes subscrits o l'autorització que atorgui no alteren la responsabilitat exclusiva del contractista principal.

Les empreses subcontractistes no tenen acció directa davant de l'Administració contractant per les obligacions contraetes amb elles per l'empresa contractista, com a conseqüència de l'execució del contracte principal i dels subcontractes.

49.1.8 En cap cas l'empresa o les empreses contractistes poden concertar l'execució parcial del contracte amb persones inhabilitades per contractar d'acord amb l'ordenament jurídic o incurses en alguna de les causes de prohibició de contractar previstes en l'article 71 de la LCSP.

49.1.9 L'empresa contractista ha d'informar a qui exerceix la representació de les persones treballadores de la subcontractació, d'acord amb la legislació laboral.

49.1.10 Els subcontractes tenen en tot cas naturalesa privada.

49.1.11 El pagament a les empreses subcontractistes i a les empreses subministradores es regeix pel que disposen els articles 216 i 217 de la LCSP.

En contractes amb un valor estimat superior a 5 milions d'euros i en aquells en què l'import de subcontractació sigui igual o superior al 30% del preu del contracte, l'Administració comprovarà el compliment estricte de pagament a les empreses subcontractistes i a les empreses subministradores per part de l'empresa contractista. A aquests efectes, l'empresa contractista haurà d'aportar, quan se li sol·liciti, relació detallada de les empreses subcontractistes o empreses subministradores amb especificació de les condicions relacionades amb el termini de pagament i haurà de presentar el justificant de compliment del pagament en termini. Aquestes obligacions tenen la consideració de **condició especial d'execució**, de manera que el seu incompliment pot comportar la imposició de les penalitats que es preveuen en l'[apartat Q.2 del QC](#), responnent la garantia definitiva d'aquestes penalitats.

49.2 Revisió de preus

La revisió de preus aplicable a la contractació basada es detallarà, si escau, en l'[apartat W del QC](#).

La revisió periòdica i predeterminada de preus només serà procedent quan el contracte s'hagi executat, almenys, en un 20% del seu import i hagin transcorregut dos anys des de la seva formalització.

L'import de les revisions que siguin procedents es farà efectiu, d'ofici, mitjançant l'abonament o el descompte corresponent en les certificacions o pagaments parcials.

VIII. RECURSOS, MESURES PROVISIONALS I SUPÒSITS ESPECIALS DE NUL·LITAT CONTRACTUAL

Cinquantena. Règim de recursos

D'acord amb el que disposa l'article 44 i la Disposició transitòria primera, apartat 4, segon paràgraf (en relació amb la contractació basada), de la LCSP el règim de recursos és el següent:

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

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

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

Contra els actes susceptibles de recurs especial no procedeix la interposició de recursos administratius ordinaris.

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

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

Cinquanta-unena. Arbitratge

Sens perjudici del que estableix la **clàusula cinquantesena**, es podrà acordar el sotmetiment a arbitratge de la solució de totes o alguna de les controvèrsies que puguin sorgir entre l'administració contractant i la/es empresa/es contractista/es, sempre que es tracti de matèries de lliure disposició conforme a dret i, específicament, sobre els efectes, el compliment i l'extinció d'aquest contracte, de conformitat amb el que disposa la Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'Arbitratge.

Cinquanta-dosena. Mesures cautelars

Abans d'interposar el recurs especial en matèria de contractació les persones legitimades per interposar-lo podran sol·licitar davant l'òrgan competent per a la seva resolució l'adopció de mesures cautelars, de conformitat amb el que estableix l'article 49 de la LCSP i el Reial decret 814/2015, d'11 de setembre, ja esmentat.

Cinquanta-tresena. Règim d'invalidesa

Aquest contracte està sotmès al règim d'invalidesa previst en els articles 38 a 43 de la LCSP.

Cinquanta-quatrena. Jurisdicció competent

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

Annex núm. 0

ENTITATS DESTINATÀRIES DE L'ACORD MARC

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

Actius de Muntanya, SA
Aeroports Públics de Catalunya, SLU
Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament (ACCD)
Agència Catalana de l'Aigua (ACA)
Agència Catalana de Turisme (ACT)
Agència Catalana de Consum (ACC)
Agència de Ciberseguretat de Catalunya
Agència de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca (AGAUR)
Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC)
Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya
Agència de Residus de Catalunya
Agència per a la Competitivitat de l'Empresa (ACC1Ó)
Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQUS)
Agència Tributària de Catalunya (ATC)
Ajuntament de Castelló d'Empúries
Ajuntament de Cerdanyola del Vallès
Ajuntament de Gavà
Ajuntament de Granollers
Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat
Ajuntament de Roses
Ajuntament de Rubí
Ajuntament de Sabadell
Ajuntament de Salou
Ajuntament de Sant Cugat del Vallès
Ajuntament de Sitges
Ajuntament de Terrassa
Ajuntament d'Esplugues de Llobregat
Àrea Metropolitana de Barcelona
Autoritat Catalana de la Competència (ACCO)
Agència Catalana de Protecció de Dades (ACPD)
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)
Banc de Sang i Teixits
Barcelona Regional, Agència de Desenvolupament Urbà, SA
Biblioteca de Catalunya
Centre d'Estudis d'Opinió
Centre d'Alt Rendiment Esportiu (CAR)
Centre de la Propietat Forestal
Centre de Recerca Ecològica i Aplicacions Forestals (CREAF)
Centre de Recerca en Agrigenòmica (CRAG)
Centre de Recerca en Economia Internacional (CREI)

Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya (CTiTi)
Centre de Visió per Computador (CVC)
Centre d'Estudis Demogràfics (CED)
Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (CEFJE)
Consell Català de l'Esport
Consell de Garanties Estatutàries
Consell de l'Audiovisual de Catalunya
Consorci Administració Oberta Electrònica de Catalunya (AOC)
Consorci Catalunya Internacional
Consorci de Comerç, Artesania i Moda de Catalunya
Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC)
Consorci del Transport Públic de l'Àrea de Lleida, Autoritat Territorial de Mobilitat (ATMAL)
Consorci Hospital Clínic de Barcelona
Consorci Mercat de les Flors / Centre de les Arts de Moviment
Consorci Parc de Recerca Biomèdica de Barcelona (PRBB)
Consorci per a la construcció, equipament i explotació del laboratori de llum de Sincrotró
Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya (CFCC)
Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL)
Consorcio Centro Nacional de Análisis Genómico
Diputació de Barcelona
Diputació de Lleida
Diputació de Tarragona
Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat (ATL)
Escola d'Administració Pública de Catalunya (EAPC)
Escola d'Idiomes Moderns Casa Convalescència, SL
Ferrocarri de la Generalitat de Catalunya (FGC)
FGC Mobilitat, SA
FGC Rail, SA
Fundació Autònoma Solidària
Fundació Centre Tecnològic de Telecomunicacions de Catalunya (CTTC)
Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
Fundació Hospital Clínic Veterinari
Fundació Hospital Universitari Vall d'Hebron – Institut de Recerca (HUVH IR)
Fundació Institució dels Centres de Recerca de Catalunya (I-CERCA)
Fundació Institut Català de Nanociència i Nanotecnologia (ICN2)
Fundació Institut Català de Recerca de l'Aigua (ICRA)
Fundació Institut Català d'Investigació Química (ICIQ)
Fundació Institut de Bioenginyeria de Catalunya (IBEC)
Fundació Institut de Ciències Fotòniques (ICFO)
Fundació Institut de Recerca Biomèdica (IRB Barcelona)
Fundació Institut de Recerca de l'Energia de Catalunya (IREC)
Fundació Institut de Recerca de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
Fundació Institut d'Investigació i Innovació Parc Taulí (I3PT)
Fundació Institut Hospital del Mar d'Investigacions Mèdiques
Fundació Observatori de l'Ebre
Fundació Politècnica de Catalunya
Fundació privada i2CAT, Internet i Innovació Digital a Catalunya
Fundació Salut i Envel·liment UAB

Fundació Tecno Campus Mataró-Maresme
Fundació Universitat Autònoma de Barcelona MP
Fundació Universitat de Girona – Innovació i Formació
Infraestructures de la Generalitat de Catalunya, SAU (Infraestructures.cat)
Infraestructures Ferroviàries de Catalunya (IFERCAT)
Institució Catalana de Recerca i Estudis Avançats (ICREA)
Institució de la Lletres Catalanes
Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya (ICGC)
Institut Català d'Arqueologia Clàssica (ICAC)
Institut Català de Finances (ICF)
Institut Català de Finances Capital, SGEIC, SA
Institut Català de la Salut (ICS)
Institut Català de la Vinya i el Vi (INCAVI)
Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció (ICAA)
Institut Català de les Dones (ICD)
Institut Català de les Empreses Culturals (ICEC)
Institut Català de Paleoecologia Humana i Evolució Social (IPHES)
Institut Català de Paleontologia Miquel Crusafont (ICP Miquel Crusafont)
Institut Català de Recerca en Patrimoni Cultural (ICRPC)
Institut Català del Sòl (INCASOL)
Institut Català d'Energia (ICAEN)
Institut Català d'Oncologia (ICO (XHUP)
Institut Català Internacional per la Pau (ICIP)
Institut de Diagnòstic per la Imatge (IDI)
Institut de Física d'Altes Energies (IFAE)
Institut de Recerca Biomèdica de Lleida, Fundació Dr. Pifarré
Institut de Recerca contra la Leucèmia Josep Carreras (IJC)
Institut de Seguretat Pública de Catalunya (ISPC)
Institut del Teatre
Institut d'Estadística de Catalunya (IDESCAT)
Institut d'Estudis Espacials de Catalunya (IEEC)
Institut d'Investigació Biomèdica de Bellvitge (IDIBELL)
Institut d'Investigació Biomèdica de Girona Dr. Josep Trueta (IDIBIGI)
Institut d'Investigació Sanitària Pere Virgili (IISPV)
Institut Europeu de la Mediterrània (IMed)
Institut Ramon Llull (IRL)
Institut Universitari de Recerca per a l'Atenció Primària de Salut Jordi Gol i Gurina (IDIAP Jordi Gol)
Instruments Financers per a Empreses Innovadores, SL
Intracatalònia, SA
Logaritme, Serveis Logístics, AIE
Loteries de Catalunya, SAU
Memorial Democràtic
Museu Nacional d'Art de Catalunya (MNAC)
Oficina Antifrau de Catalunya (OAC)
Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona
Organisme Autònom Local Patronat d'Apostes
Parc de Recerca UAB
Parlament de Catalunya

Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona
Patronat Intercomarcal de Turisme "Terres de Lleida"
Promoció Econòmica de Sabadell, SL
Promotora d'Exportacions Catalanes, SA (PRODECA)
Roca Umbert, Fàbrica de les Arts, SL
Servei Català de Trànsit (SCT)
Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC)
Servei Meteorològic de Catalunya (SMC)
SIGMA, Gestió Universitària, AIE
Síndic de Greuges
Sistema d'Emergències Mèdiques, SA
Teatre Nacional de Catalunya, SA
Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)
Universitat de Girona (UdG)
Universitat de Lleida (UdL)
Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)
Universitat Pompeu Fabra (UPF)
Vallter, SA
Vila Universitària, SL

Annex núm. 1

INFORMACIÓ BÀSICA SOBRE PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL DELS LICITADORS

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

Denominació de l'activitat de tractament: Licitació de l'Acord marc l'objecte del qual consta a l'[apartat C del QC](#) d'aquest Plec.

Responsable del tractament de les dades personals:

Òrgan de contractació: Comissió Central de Subministraments

Correu electrònic de contacte: licitacionsccs.eco@gencat.cat

Finalitat: Per enviar-vos avisos de posada a disposició de les notificacions, perquè us identifiqueu per mitjà del sistema de clau concertada i per transmetre-us altres comunicacions en el procediment.

Drets de les persones interessades: Podeu sol·licitar l'accés i la rectificació de les vostres dades, així com la supressió o la limitació del tractament quan sigui procedent. També us podeu oposar al tractament d'acord amb la normativa vigent. Procediment per exercir els vostres drets a: <http://economia.gencat.cat/ca/departament/proteccio-dades/informacio-tractaments/unitats-responsables/#bloc4>

Annex núm. 3

Sobre A

**SUBMISSIÓ ALS JUTJATS I TRIBUNALS ESPANYOLS PER PART DE LES EMPRESES
ESTRANGERES**

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

El/la Sr./Sra. _____, en nom propi, o com a _____ (assenyaleu les vostres facultats de representació: administrador/a únic/a, apoderat/da...) de l'empresa _____, amb NIF _____, declara, sota la seva responsabilitat, com a licitador/a de l'Acord marc referenciat a l'encapçalament,

Que l'empresa a la qual representa se sotmet als jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre per a totes les incidències que puguin sorgir del contracte, amb renúncia expressa al seu propi fur.

(signatura electrònica del/de la representant de l'empresa)

Annex núm. 4

Sobre A

**COMPROMÍS D'ADSCRIPCIÓ DE MITJANS MATERIALS I/O PERSONALS A
L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE**

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

El/la Sr./Sra. _____, en nom propi, o com a _____ (assenyaleu les vostres facultats de representació: administrador/a únic/a, apoderat/da...) de l'empresa _____, amb NIF _____, declara, sota la seva responsabilitat, com a licitador/a de l'Acord marc referenciat a l'encapçalament,

Que l'empresa a la qual representa en el cas que esdevingui adjudicatària, es compromet, tant durant tota la vigència d'aquest Acord marc com durant la vigència de les contractacions basades en aquest Acord marc, a adscriure per a l'execució de les contractacions basades aquells mitjans personals i materials suficients per a prestar adequadament l'objecte del contracte corresponent, i a garantir que tot el personal adscrit a l'execució dels contractes basats estigui tècnicament format.

D'acord amb el que preveu a l'[apartat J.3 del QC](#) es designa com a persona responsable (*) de l'execució de l'Acord marc i de les contractacions basades a:

Nom i cognoms	Telèfon de contacte	Correu electrònic

(*) Aquesta persona haurà de coincidir amb la persona responsable de l'equip als efectes de l'Acord marc.

I es designen les persones següents que conformaran l'equip de treball mínim:

Nom i cognoms	Telèfon de contacte	Correu electrònic
(gestor 1)		
(gestor 2)		
(gestor 3)		

(signatura electrònica del/de la representant de l'empresa)

Annex núm. 5

Sobre A

GARANTIES EN EL TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

El/la Sr./Sra. _____, en nom propi, o com a _____ (assenyaleu les vostres facultats de representació: administrador/a únic/a, apoderat/da...) de l'empresa _____, amb NIF _____, declara, sota la seva responsabilitat, com a licitador/a de l'Acord marc referenciat a l'encapçalament,

Que l'empresa a la qual representa té la capacitat per aplicar, en cas que el contracte basat a executar comporti el tractament de dades de caràcter personal, les mesures tècniques i organitzatives apropiades per garantir i acreditar que el tractament s'efectua de conformitat amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, amb la normativa de desenvolupament i d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.”)

(signatura electrònica del/de la representant de l'empresa)

Annex núm. 6

Sobre B

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ DE L'ACORD MARC

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

CRITERIS DE QUALITAT AVALUABLES DE MANERA AUTOMÀTICA

La documentació necessària per valorar els criteris avaluable de manera automàtica s'ha d'incorporar en el sobre B de la licitació.

Per a la valoració de les proposicions i la determinació de la millor oferta s'atendrà a criteris directament vinculats a l'objecte de l'Acord marc i que permetran seleccionar a la millor oferta sobre la base de la millor relació qualitat-preu.

El resum de les puntuacions dels criteris d'adjudicació es detalla al quadre següent:

Criteri	Punts
1. Qualitat en la prestació del servei	49,00
1.1. Millora en la cobertura de la pòlissa d'accidents personals i d'assistència en viatge	10,00
a) Major import indemnitzatori respecte als mínims exigits a la clàusula 8 del PPT	6,00
b) Major nombre de cobertures d'assegurança (diferents a les contemplades a la clàusula 8 del PPT)	4,00
1.2. Eines de gestió i serveis addicionals de suport al client	9,00
a) Sistema d'alertes	2,00
b) Servei de geolocalització de viatgers	2,00
c) Incorporació de tecnologies d'intel·ligència artificial per a la gestió i atenció de sol·licituds	2,00
d) Sistema/eina informàtica d'explotació de dades	1,00
e) Aplicació informàtica que permeti fer el seguiment de la tramitació i de la facturació del viatge contractat	1,00
f) Aplicació informàtica de recuperació automàtica de les taxes reemborsables dels bitllets d'avió cancel·lats	1,00
1.3. Millores en el servei d'atenció 24 hores 365 dies	4,50
a) Resolució d'incidències que es puguin produir fora de l'horari d'oficina proposat per l'agència a la seva oferta, més enllà dels casos urgents definits a la clàusula 3.5 del PPT. Inclourà les gestions sorgides abans o durant el viatge, i canvis de bitllets d'avió o d'allotjament, en el moment de la sol·licitud.	2,50
b) Emissió i cancel·lació de bitllets de transport i allotjament, i tramesa al departament/entitat en el moment de la sol·licitud	2,00
1.4. Persones destinades a l'execució de l'Acord marc	6,00
1.5. Disponibilitat horària de l'equip de treball assignat	6,00
1.6. Millora en la cobertura de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de l'agència (RC)	6,00

1.7. Acord de nivell de servei (Service Level Agreement: SLA)	4,00
1.8. Formació i plans de millora	3,50
Més de 15 hores/any	3,50
De 10 a 15 hores/any	2,40
De 10 a 15 hores/any De 6 a 10 hores/any	1,20
Fins a 5 hores/any	0,50
2. Informes de gestió i seguiment	9,00
2.1. Millores relatives al Quadre de comandament requerit per la CCS (clàusula cinquena PPT)	6,00
a) Automatització de l'elaboració i remissió del QC de la CCS	2,50
b) Disponibilitat d'una eina de consulta a temps real	2,50
c) Periodicitat trimestral	1,00
2.2. Adaptabilitat dels informes de seguiment i gestió dels departaments i entitats destinataris	3,00
3. Oferta econòmica (càrrecs de gestió)	42,00
3.1. Càrrecs per emissió de bitllets de transport	36,50
a) Càrrec per emissió de bitllets aeris	19,00
b) Càrrec per emissió de bitllets de tren	14,00
c) Càrrec per emissió de bitllets de transport de vaixell o autocar	1,50
d) Càrrec per anul·lació de reserves	0,50
e) Càrrec per emissió en cas de modificació	0,50
f) Càrrec per la gestió d'ancillaries	0,50
g) Càrrec per la gestió de visats	0,50
3.2. Retribució en el supòsit de viatges de representació institucional (%)	3,00
3.3. Càrrec per la gestió i/o el pagament d'inscripcions a congressos	1,50
3.4. Càrrec per la gestió de serveis addicionals no previstos expressament a l'oferta econòmica	1,00
Total puntuació	100,00

A continuació, s'exposa el detall dels criteris, tots ells avaluable de manera automàtica:

1. Qualitat en la prestació del servei (fins a 49 punts)

1.1. Millora en la cobertura de la pòlissa d'assegurances d'accidents personals i d'assistència en viatge (fins a 10 punts)

a) Major import indemnitzatori respecte els mínims exigits (fins a 6 punts)

Es valorarà amb un màxim de **6 punts** la proposta amb un major import indemnitzatori (és a dir, el més alt), respecte el mínim requerit descrit a la clàusula 8 del Plec de prescripcions tècniques, de la manera següent:

GARANTIES D'ACCIDENTS PERSONALS I D'ASSISTÈNCIA EN VIATGE	Cobertures mínimes	Puntuació màxima parcial
Accidents personals		
Mort per accident	300.000,00 €	1
Incapacitat permanent absoluta i total per accident	300.000,00 €	1
Assistència a persones		
Despeses mèdiques, quirúrgiques, farmacèutiques, d'hospitalització i trasllat	15.000,00 €	0,70
Despeses per prolongar l'estada en hotel	120 €/dia, durant 10 d	0,60
Assegurança de Responsabilitat Civil privada en viatge	60.000,00 €	0,70
Despeses perllongament assegurat i 1 acompanyant	120 €/dia, durant 10 d	0,60
Despeses d'hotel de l'acompanyant desplaçat per dia (durant 3 d)	120,00 €	0,4
Viatge		
Retard sortida viatge > 4 h	100,00 €	0,3
Equipatges		
Pèrdues materials	2.000,00 €	0,4
Demora en el lliurament d'equipatge, superior a 4 h	120,00 €	0,3

En aquest apartat es valorarà la millora dels imports mínims garantits expressats en el quadre anterior, oferts per a cadascun dels riscos i cobertures indicades.

La màxima puntuació s'atorgarà a aquelles ofertes que ofereixin una cobertura més elevada en cadascun dels conceptes, i es puntuarà amb zero punts l'oferta que es limiti a igualar la cobertura mínima de risc. La resta d'ofertes es puntuaran d'acord amb la fórmula directament proporcional:

$$P_v = P * \left(\frac{O_v}{O_m} \right)$$

On P_v és la puntuació de l'oferta que es valora, P és la puntuació màxima parcial, O_m és la millor oferta entre les presentades en cada concepte i O_v és l'oferta que es valora en cada concepte

Documentació acreditativa: per acreditar els imports i les cobertures s'haurà d'acompanyar l'[annex núm. 6.1-A](#) amb l'**acreditació documental** de la pòlissa d'assegurances:

- mitjançant la presentació de la pòlissa subscrita i document que acrediti la seva vigència o rebut vigent
- o document de la companyia asseguradora amb una proposta de contractació d'una nova pòlissa i/o suplement d'assegurança, que s'acompanyarà d'un document de compromís de l'empresa licitadora de tenir-la subscrita i vigent a la data del requeriment de documentació prèvia a l'adjudicació en cas de resultar proposat adjudicatari.

b) Major nombre de cobertures d'assegurança (fins a 4 punts)

La puntuació màxima assignada a aquest criteri és de **4 punts**, distribuïda equitativament en dos conceptes:

- Es valorarà amb un màxim de **2 punts** la proposta amb un major nombre de cobertures (diferents a les contemplades a la clàusula 8 del Plec de prescripcions tècniques). La resta de propostes es valoraran de forma proporcional d'acord amb la fórmula següent:

$$P_v = P * \left(\frac{O_v}{O_m} \right)$$

On P_v és la puntuació de l'oferta que es valora, P és la puntuació màxima per aquest criteri, O_m és la millor oferta entre les presentades i O_v és l'oferta que es valora

- Es valorarà amb un màxim de **2 punts** la proposta que ofereixi un major import indemnitzatori per a les cobertures ofertes a l'apartat anterior. La resta de propostes es valoraran de forma proporcional d'acord amb la fórmula anterior.

Documentació acreditativa: per acreditar els imports i les cobertures s'haurà d'acompanyar l'[annex núm. 6.1-B](#) amb l'**acreditació documental** de la pòlissa d'assegurances, referenciada a l'apartat anterior.

1.2. Eines de gestió i serveis addicionals de suport al client (fins a 9 punts)

Es valoraran els sistemes d'informació que incorporin serveis addicionals de suport tant per a l'entitat destinatària com per al viatger, sempre que siguin posats a disposició per l'empresa adjudicatària, a petició de l'entitat, i sense cap cost addicional per a aquesta.

Aquest criteri d'adjudicació no té caràcter merament declaratiu ni es basa en compromisos futurs. Les aplicacions informàtiques ofertes hauran d'estar operatives en el moment de la presentació de l'oferta, amb les funcionalitats descrites. No s'acceptaran compromisos de desenvolupament o adquisició posteriors.

- a. **Sistema d'alertes:** aplicació que informi a l'entitat i al viatger directament de qualsevol incidència en el viatge contractat (vagues, cancel·lacions, retards i qualsevol altra incidència tècnica, política o meteorològica....): **2 punts**.

Aquest sistema ha de facilitar informació sobre qualsevol incidència en els viatges planificats o pendants de planificar i ha de permetre la parametrització d'enviaments de les alertes als viatgers afectats. Les empreses adjudicatàries facilitaran un usuari d'accés a l'eina per a la visualització d'aquestes alertes de forma automàtica.

- b. **Servei de geolocalització de viatgers: 2 punts.** Es valorarà si l'agència disposa d'una eina que permeti conèixer la localització actualitzada i en temps real dels viatgers. La persona responsable del departament o entitat podrà sol·licitar l'activació d'aquest sistema i requerir la informació a l'agència en qualsevol moment, que haurà de proporcionar-la en un termini màxim de 2 hores.

Aquest sistema atorga un *plus* de seguretat als viatgers en els casos que es produís alguna incidència i s'ha d'entendre sens perjudici de la obligació de l'agència d'informar a la persona responsable del departament o entitat i al viatger de tota incidència que els pugui afectar (tancament de fronteres, canvis de normativa i jurisdicció de visats...).

L'àmbit d'aplicació d'aquest servei es circumscriu únicament a aquells viatges que es realitzin mitjançant transport aeri.

- c. **Incorporació de tecnologies d'intel·ligència artificial per a la gestió i atenció de sol·licituds: 2 punts.** Es valorarà la proposta d'incorporació d'eines basades en tecnologies d'intel·ligència artificial (IA) destinades a millorar la gestió de les sol·licituds i l'atenció als usuaris dels serveis de viatges.

En particular, es tindran en compte:

- **Sistema d'assistència intel·ligent ("copilot") per a la classificació de sol·licituds (fins a 1 punt)**

Es valorarà la disponibilitat d'un sistema automàtic capaç d'identificar, mitjançant tècniques d'intel·ligència artificial, el **to, el contingut i el nivell d'urgència** de les peticions rebudes, per tal de prioritzar-les i dirigir-les de manera eficient dins el sistema intern de recepció.

- **Implementació d'un sistema de Chatbot per a atenció immediata (fins a 1 punt)**

Es valorarà la disponibilitat d'un Chatbot que permeti atendre en qualsevol moment consultes bàsiques i recurrents sobre les reserves efectuades, els tràmits pendents i altres informacions relacionades amb el servei, garantint immediatesa en la resposta sense necessitat d'intervenció manual inicial, fiabilitat de la informació subministrada extreta automàticament de la pròpia reserva, autonomia per al viatger usuari del servei, i accessibilitat i usabilitat adequada per a tot tipus d'usuaris.

- d. **Aplicació informàtica d'explotació de dades: 1 punt.** Aplicació on-line web que permeti poder explotar les dades de l'activitat realitzada per a poder generar informes de gestió i de resolució d'incidències. Aquest sistema ha de poder permetre a la persona responsable del departament o entitat, accedir a l'eina a fi d'explotar les dades.
- e. Aplicació informàtica que permeti fer el **seguiment de la tramitació i de la facturació** del viatge contractat: **1 punt.**
- f. Aplicació informàtica de **recuperació automàtica de les taxes reemborsables** de tots els bitllets d'avió cancel·lats (es liquidarien mensualment): **1 punt.**

Documentació acreditativa: per tal d'obtenir puntuació en cadascun dels subcriteris, les empreses licitadores hauran d'emplenar l'[annex núm. 6.2](#) i adjuntar-hi la **documentació acreditativa** corresponent. Aquesta documentació haurà de demostrar de manera clara que disposen efectivament de les aplicacions o eines proposades i que aquestes funcionen amb les funcionalitats requerides. La documentació consistirà en una **presentació** que inclogui imatges o captures de pantalla, acompanyades d'un exemple pràctic. Cada imatge o captura haurà d'anar acompanyada de l'explicació corresponent, que en permeti entendre el context i

la funcionalitat mostrada. **En el cas que no quedi suficientment acreditat algun subcriteri, aquest no serà puntuat.**

1.3. Millores en el servei d'atenció 24 hores 365 dies (fins a 4,5 punts)

En aquest apartat es valoraran les prestacions que el servei oferirà durant les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, sempre que representin una millora respecte a les condicions mínimes establertes al Plec de prescripcions tècniques i garanteixin una comunicació immediata i eficaç amb la persona interlocutora.

La puntuació màxima és de **4,5 punts** i s'atorgaran d'acord amb la següent distribució:

- a) Resolució d'incidències que es puguin produir fora de l'horari d'oficina proposat per l'agència a la seva oferta, més enllà dels casos urgents definits a la clàusula 3.5 del Plec de prescripcions tècniques. Inclourà les gestions sorgides abans o durant el viatge, i canvis de bitllets d'avió o d'allotjament, en el moment de la sol·licitud: **2,5 punts**.
- b) Emissió i cancel·lació de bitllets de transport i allotjament, i tramesa al departament/entitat en el moment de la sol·licitud: **2 punts**.

Documentació acreditativa: per poder valorar aquest apartat es presentarà una declaració d'acord amb l'[annex núm. 6.3](#). Les empreses licitadores hauran de presentar aquest annex per indicar el contacte assignat per al servei i els canals de comunicació.

1.4. Persones destinades a l'execució de l'Acord marc (fins a 6 punts)

En aquest apartat es valorarà el nombre de persones destinades a l'execució de l'Acord marc, que superin l'establert en el Plec de prescripcions tècniques (PPT) i amb un màxim de 8 persones.

Es valorarà, amb un màxim de **6 punts**, a l'empresa que assigni el major nombre de persones a l'execució de l'Acord marc (amb un màxim de 8) i que superin l'establert al Plec de prescripcions tècniques. La resta es valoraran de forma proporcional.

En tots els casos, les empreses licitadores hauran d'indicar el nom i cognoms de les persones assignades a l'equip (el mínim d'acord amb la clàusula 3.2 del Plec de prescripcions tècniques i l'addicional que es proposa).

Documentació acreditativa: per poder valorar aquest apartat s'emplenarà l'[annex núm. 6.4](#).

1.5. Disponibilitat horària de l'equip de treball assignat (fins a 6 punts)

Es valorarà, fins a una puntuació màxima de **6 punts**, les propostes que ofereixin un horari de prestació del servei setmanal més ampli respecte el mínim establert a la clàusula 3.4 del Plec de prescripcions tècniques (PPT), sempre que aquest servei sigui prestat per les persones integrants de l'equip que es preveu posar a disposició del contracte (equip mínim d'acord amb la clàusula 3.2 del PPT i l'addicional conforme a l'apartat 1.4 d'aquest annex).

El càlcul es farà sumant les hores totals de disponibilitat setmanal. S'atorgarà la màxima puntuació del criteri a l'empresa que ofereixi un major nombre d'hores i la resta de propostes es puntuaran d'acord amb la fórmula següent:

$$P_v = P * \left(\frac{O_v}{O_m} \right)$$

On P_v és la puntuació de l'oferta que es valora, P és la puntuació màxima per aquest criteri, O_m és la millor oferta entre les presentades i O_v és l'oferta que es valora

Documentació acreditativa: als efectes de valorar aquest apartat les empreses licitadores hauran d'emplenar l'[annex núm. 6.5](#).

1.6. Millora en la cobertura de la pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil de l'agència (fins a 6 punts)

Es valora fins a un màxim de **6 punts** si l'empresa licitadora disposa (o es compromet a disposar de la millora en el moment de ser proposada com adjudicatària) d'una pòlissa d'assegurança que inclogui capitals assegurats superiors als mínims exigits en el aquest Plec, de la manera següent:

- a) Més de 1.000.000 euros per sinistre: 1,5 punts
- b) Més de 1.000.000 euros per any: 1,5 punts
- c) Més de 150.000 euros per sinistre patrimonial pur: 1,5 punts
- d) Garantia d'insolvència financera (GIF): 1,5 punts

A tal efecte, caldrà emplenar l'[annex núm. 6.6](#), en el què, a banda de les dades sol·licitades, s'emplenarà amb l'import corresponent els apartats: *límit per sinistre*, *límit per anualitat*, *límit per sinistre patrimonial pur* i *garantia d'insolvència financera*.

Documentació acreditativa: s'haurà d'acompanyar l'[annex núm. 6.6](#) amb l'**acreditació documental** de la pòlissa d'assegurances:

- mitjançant la presentació de la pòlissa subscrita i document que acrediti la seva vigència o rebut vigent
- o document de la companyia asseguradora amb una proposta de contractació d'una nova pòlissa i/o suplement d'assegurança, que s'acompanyarà d'un document de compromís de l'empresa licitadora de tenir-la subscrita i vigent a la data del requeriment de documentació prèvia a l'adjudicació en cas de resultar proposat adjudicatari.

1.7. Acord de nivell de servei (Service Level Agreement: SLA) (fins a 4 punts)

Es valorarà amb **4 punts** la declaració de subscripció de nivells de servei (*Service Level Agreements* – SLA) que l'empresa licitadora presenti en el marc d'aquesta licitació. S'atorgarà 1 punt per cada servei inclòs en un SLA, fins al límit indicat.

Els acords de nivell de servei entre les empreses adjudicatàries i l'entitat contractant tenen com a objectiu garantir un estàndard de qualitat en la prestació dels serveis i es consideren una millora addicional a valorar.

Amb la finalitat d'assegurar el compliment d'aquests nivells de qualitat, el departament o entitat sol·licitant podrà requerir a l'agència subscriptora d'un o més SLA la presentació d'informes —o qualsevol altre mitjà de mesura que es consideri oportú— que acreditin el grau d'assoliment dels compromisos assumits, incloent-hi l'indicador clau de rendiment (*Key Performance Indicator* – KPI) corresponent a cadascun dels serveis.

Les agències hauran de facilitar aquesta informació amb el nivell de detall i segons el format establert pel departament o entitat demandant.

Documentació acreditativa: per tal de poder valorar aquest criteri, caldrà emplenar l'[annex núm. 6.7](#).

1.8. Formació i plans de millora (fins a 3,5 punts)

Amb l'objectiu d'optimitzar els beneficis derivats d'un sistema eficient de gestió de viatges, les empreses licitadores poden oferir hores de formació i plans de millora als departaments i entitats destinatàries que ho sol·licitin.

Es valorarà la disponibilitat de l'empresa per impartir sessions de treball orientades a la millora i optimització de la despesa en viatges derivats de comissions de servei i de representació institucional. Aquestes sessions hauran de ser impartides per la persona designada com a responsable de l'equip, d'acord amb el que s'estableix la clàusula 3.2 del Plec de prescripcions tècniques.

La puntuació s'atorgarà en funció del nombre d'hores anuals que l'empresa adjudicatària es compromet a impartir, sense cap cost per a les entitats destinatàries d'aquest Acord marc, definides a la clàusula cinquena d'aquest plec:

- e) Fins a 5 hores/any: 0,5 punts
- f) De 6 a 10 hores/any: 1,2 punt
- g) De 11 a 15 hores/any: 2,4 punts
- h) Més de 15 hores/any: 3,5 punts

Aquestes sessions de treball seran requerides a la Comissió Central de Subministraments (CCS) pels departaments i entitats destinatàries que ho considerin oportú, i gestionades i organitzades conjuntes, per la pròpia CCS, que fixarà els calendaris i comptabilitzarà el nombre d'hores impartides.

Documentació acreditativa: per tal de poder valorar aquest criteri, caldrà emplenar l'[annex núm. 6.8](#).

2. Informes de gestió i seguiment (fins a 9 punts)

Es valoraran les millores proposades per part de les empreses licitadores relatives al sistema de seguiment, anàlisi i disponibilitat de la informació derivada de l'execució dels contractes basats en aquest Acord marc. En concret, s'analitzaran els següents subcriteris:

2.1. Millores relatives al Quadre de Comandament requerit per la Comissió Central de Subministraments (clàusula 6 del Plec de prescripcions tècniques) (fins a 6 punts)

D'acord amb el que disposa la clàusula sisena del Plec de prescripcions tècniques, les empreses adjudicatàries hauran de remetre, amb caràcter semestral, un informe a la Comissió Central de Subministraments (CCS) sobre tots els serveis prestats durant aquest període, seguint el format establert per la pròpia Comissió.

En aquest apartat es valoraran les millores que proposi l'empresa licitadora en relació amb la periodicitat de remissió dels informes, així com el grau d'integració i/o automatització d'aquests dins dels seus sistemes, sempre en el format establert per la CCS.

- a) **Automatització de l'elaboració i remissió a la CCS.** S'atorgaran **2,5 punts** a les empreses licitadores que es comprometin a tenir integrat en el seu sistema de gestió el quadre de comandament requerit per la CCS, de manera que la generació i remissió d'aquest informe es faci de forma automatitzada i sense necessitat d'emplenament manual per part de l'agència. Aquesta integració haurà d'estar completament implantada en un termini màxim de tres mesos a comptar des de l'entrada en vigor de l'Acord marc. La implementació no podrà suposar cap cost per a l'Administració.

Documentació acreditativa: aquest criteri es basa en un compromís futur. Als efectes d'atorgar la puntuació corresponent, les empreses licitadores hauran d'emplenar l'apartat corresponent de l'[annex núm. 6.9](#).

- b) **Disponibilitat d'una eina de consulta a temps real.** S'atorgaran **2,5 punts** a l'empresa que disposi d'una eina o entorn digital que permeti a la persona responsable de la CCS consultar en temps real la informació continguda en el QC, sense necessitat de requerir-la. Aquesta eina haurà d'oferir accés segur i organitzat a informació actualitzada, i no podrà suposar cap cost per a l'Administració.

Aquesta eina haurà de donar accés, com a mínim, a la informació següent:

- Volum de producció dels Departaments de la Generalitat i entitats adherides al Sistema central d'adquisicions pertanyents o no al sector públic de la Generalitat.
- Volum per servei contractat: allotjament, servei de bitllet d'avió (diferenciant entre aeri europeu, aeri intercontinental, aeri internacional, aeri nacional, aeri interinsular), lloguer vehicles, servei de bitllet de tren (diferenciant els que corresponen al trajecte Barcelona-Madrid/Madrid-Barcelona de la resta de trajectes), vaixell, autocar, gestió d'anciliaries, altres serveis de reserva de sales, organització de reunions i conferències (vinculats a un viatge).
- Dades nits hotels: volum contractat per hotel i nombre total de nits.

Documentació acreditativa: per tal d'obtenir la puntuació referida en aquest apartat, les empreses licitadores hauran d'emplenar l'[annex núm. 6.9](#) i annexar-hi la **documentació acreditativa** corresponent. Es podrà acreditar per mitjà d'imatges/captures de pantalla amb exemples reals, accés a l'aplicació o anàleg, que acrediti l'efectiva disposició de l'eina/entorn digital i que aquest/a facilita la informació requerida. **En el supòsit que no quedi suficientment acreditat, aquest apartat no serà puntuat.**

Aquest criteri d'adjudicació no té caràcter merament declaratiu ni es basa en compromisos futurs. L'eina de consulta ha d'existir i haurà d'estar operativa en el moment de la presentació de l'oferta. No s'acceptaran compromisos de desenvolupament o adquisició posteriors.

- c) S'atorgarà 1 punt a les empreses que es comprometin a remetre el QC amb una **periodicitat trimestral**, d'acord amb el contingut mínim exigit en la clàusula sisena del Plec de prescripcions tècniques.

Documentació acreditativa: aquest criteri es basa en un compromís futur. Als efectes d'atorgar la puntuació corresponent, les empreses licitadores hauran d'emplenar l'apartat corresponent de l'[annex núm. 6.9](#).

2.2. Adaptabilitat dels informes de gestió i seguiment als departaments i entitats destinataris (fins a 3 punts)

Es valorarà la capacitat d'adaptació dels informes a les necessitats particulars dels departaments i entitats destinatàries de l'Acord marc, incloent la possibilitat de generar informes per unitat, per viatger o per tipologia de servei, entre altres paràmetres.

Es valorarà amb un màxim de **3 punts** l'oferta de l'empresa licitadora que es comprometi a adaptar aquest quadre de comandament per fer-lo arribar, amb una periodicitat no inferior a un mes, a cadascuna de les entitats destinatàries que així ho sol·licitin. El contingut d'aquest informe haurà de ser idèntic al que es remet a la Comissió Central de Subministraments, però limitat exclusivament a les dades corresponents a l'entitat peticionària.

Documentació acreditativa: als efectes de valorar aquest apartat les empreses licitadores hauran d'emplenar l'apartat corresponent de l'[annex núm. 6.9](#).

CRITERI ECONÒMIC

3. Oferta econòmica (càrrecs de gestió) (fins a 42 punts)

Dins del criteri econòmic es valoraran els càrrecs de gestió descrits en aquest apartat. Les empreses licitadores presentaran les seves ofertes formalitzant l'[annex núm. 6.10](#) del PCAP.

Els càrrecs, expressats en euros o percentatges, oferts per les empreses en aquest apartat **no podran ser ni inferiors ni superiors a la franja (mínim/màxim) indicada a l'[annex núm. 6.10](#) de l'oferta econòmica. Seran rebutjades totes les propostes que no compleixin amb aquest requeriment.**

- **Càrrecs per emissió de bitllets de transport (fins a 36,5 punts)**

A efectes de valoració d'aquest apartat, cal assenyalar que: l'import del càrrec per l'emissió de bitllet s'entendrà únic per a trajectes d'anada i tornada efectuats amb el mateix mitjà de transport, i emesos al mateix moment, encara que siguin en companyies diferents.

Si el transport és aeri i requereix d'un trajecte amb escales, s'aplicarà un únic càrrec d'emissió.

Cal establir un únic tipus de bitllet per concepte, independentment sigui en turista o preferent.

En aquest apartat es valoraran els següents aspectes i es puntuaran en la forma que expressament s'hi determina:

a) Càrrec per emissió de bitllets **aeris** (fins a **19 punts**) que es distribuïran de la forma següent:

- Bitllets dins d'Espanya (4,5 punts)
- Bitllets resta d'Europa (7,5 punts)
- Bitllets intercontinentals (6 punts)
- Bitllets emesos pel sistema d'autoreserva: (1 punt)

La màxima puntuació s'atorgarà a aquelles ofertes que ofereixin el càrrec per emissió de bitllets més econòmic.

La resta d'ofertes es puntuaran d'acord amb la següent fórmula:

$$P_v = P * \left(\frac{O_m}{O_v} \right)$$

On P_v és la puntuació de l'oferta que es valora, P és la puntuació màxima per aquest criteri, O_m és la millor oferta entre les presentades i O_v és l'oferta que es valora

b) Càrrec per emissió de bitllets de **tren** (fins a **14 punts**).

- Bitllets de tren a Catalunya (3 punts)
- Bitllets de tren a Madrid (7 punts)
- Bitllets de tren resta de destinacions (1,5 punts)
- Bitllets emesos pel sistema d'autoreserva (0,5 punts)
- Abonament de tren i respectius bitllets (2 punts), amb el següent desglossament segons l'import de l'abonament:
 - Fins a 100,00 euros (0,5 punts)
 - Import de 100,01 a 400,00 euros (0,5 punts)
 - Import de 401,01 a 800,00 euros (0,5 punts)

- Import superior a 800,00 euros (0,5 punts)

La màxima puntuació s'atorgarà a aquelles ofertes que ofereixin el càrrec per emissió de bitllets més econòmic.

La resta d'ofertes es puntuaran d'acord amb la següent fórmula:

$$P_v = P * \left(\frac{O_m}{O_v} \right)$$

On P_v és la puntuació de l'oferta que es valora, P és la puntuació màxima per aquest criteri, O_m és la millor oferta entre les presentades i O_v és l'oferta que es valora

- c) Càrrec per emissió de bitllets de **vaixell o autocar** (fins a **1,5 punt**)

La màxima puntuació s'atorgarà a aquelles ofertes que ofereixin el càrrec per emissió de bitllets més econòmic.

La resta d'ofertes es puntuaran d'acord amb la següent fórmula:

$$P_v = P * \left(\frac{O_m}{O_v} \right)$$

On P_v és la puntuació de l'oferta que es valora, P és la puntuació màxima per aquest criteri, O_m és la millor oferta entre les presentades i O_v és l'oferta que es valora

- d) Càrrec per **anul·lació de reserves** (fins a **0,5 punts**)

S'atorgarà la màxima puntuació a aquelles ofertes que ofereixin el valor més baix. La resta d'ofertes es puntuaran d'acord amb la fórmula dels anteriors apartats.

Aquest càrrec s'aplicarà quan el bitllet estigui adquirit formalment, el viatge es cancel·li i la companyia retorni el preu pagat (bé sigui totalment o parcialment). Les anul·lacions de reserves no formalitzades quedaran excloses de càrrec.

- e) Càrrec per emissió en cas de **modificació** (fins a **0,5 punts**)

S'atorgarà la màxima puntuació a aquelles ofertes que ofereixin el valor més baix. La resta d'ofertes es puntuaran d'acord amb la fórmula dels apartats anteriors.

Aquest càrrec s'aplicarà quan el bitllet estigui adquirit formalment i la companyia apliqui una penalització per canvi.

- f) Càrrec per la gestió d'**ancillaries** (fins a **0,5 punts**)

Entenem com *ancillaries* els serveis extra que van a banda del propi títol de viatge, s'emeten un cop fet el bitllet i requereixen una gestió per part de l'agència de viatges, com, per exemple, l'emissió de targetes d'embarcament, la reserva del seient, la inclusió dels serveis d'equipatge, el *fast boarding* o, en alguns casos, el menjar.

La puntuació màxima és de 0,5 punts i s'atorgarà a aquelles ofertes que ofereixin el valor més baix. La resta d'ofertes es puntuaran d'acord amb la fórmula dels apartats anteriors.

g) Càrrec per la **gestió de visats** (fins a **0,5 punts**)

Aquest càrrec correspon a la tramitació de visats per a determinats països. Es valorarà exclusivament el *fee* associat a la gestió del visat per part de l'agència de viatges, i no pas les despeses addicionals inherents a l'obtenció del mateix, com ara els costos de missatgeria, la intervenció de tercers en cas que, per la complexitat del procediment, calgui contractar una empresa especialitzada, o les taxes establertes per les ambaixades, que poden variar en funció del tipus de visat (per exemple, si es tracta d'un visat multientrada, de tramitació urgent, etc.).

En qualsevol cas, la factura haurà d'incloure el desglossament detallat de tots els conceptes associats.

La puntuació màxima prevista per aquest concepte és de 0,5 punts, i s'atorgarà a l'oferta que presenti el *fee* de gestió més baix. La resta d'ofertes es puntuaran aplicant la mateixa fórmula utilitzada als apartats anteriors.

• **Retribució en el supòsit de viatges de representació institucional (fins a 3 punts)**

En el cas dels viatges qualificats com de representació institucional, d'acord amb el que s'estableix al Plec de prescripcions tècniques, es valorarà el percentatge de marge que les empreses licitadores proposin aplicar sobre el preu global del viatge, excloent-hi aquells serveis que ja disposin d'una concreció econòmica específica en la seva oferta.

La puntuació màxima assignada a aquest criteri és de 3 punts, que s'atorgaran a l'oferta que presenti el percentatge més baix. La resta d'ofertes es puntuaran conforme a la fórmula establerta als apartats anteriors.

• **Càrrec per la gestió i/o el pagament d'inscripcions a congressos (fins a 1,5 punts)**

Les empreses licitadores hauran d'indicar de manera diferenciada:

- El **fee (en euros)** per la gestió de la inscripció, amb independència del cost que aquesta –la inscripció– pugui tenir.
- El **fee (en %)** que s'aplicarà en concepte de compensació pels costos financers derivats de l'avançament de l'import de la inscripció per part de l'agència de viatges.

La puntuació màxima assignada a aquest criteri és de 1,5 punts, distribuïda equitativament entre ambdós conceptes: **0,75 punts** per al *fee* de gestió i **0,75 punts** per al *fee* per avançament de pagament.

La màxima puntuació en cada cas s'atorgarà a les ofertes que presentin els valors més baixos. La resta d'ofertes es valoraran aplicant la fórmula de puntuació prevista als apartats anteriors.

• **Càrrec per la gestió de serveis addicionals no previstos expressament a l'oferta econòmica (fins a 1 punt)**

Aquest càrrec correspon a la gestió d'aquells serveis addicionals a un viatge, que no es trobin expressament previstos en l'oferta econòmica i que no siguin tarifes comissionables per a

l'agència de viatges per part de proveïdors de serveis (càterings, empreses de lloguer de vehicles, etc.).

Aquests serveis han de ser propis de l'àmbit d'actuació de les agències de viatges.

En cap cas s'inclou en aquest concepte la gestió de reserva d'allotjaments.

S'atorgarà la màxima puntuació (1 punt) a l'oferta que presenti el percentatge més baix. La resta d'ofertes es puntuaran conforme a la fórmula establerta als apartats anteriors.

Annex núm. 6.1-A

**MILLORA EN LA COBERTURA DE LA PÒLISSA D'ACCIDENTS PERSONALS I
ASSISTÈNCIA EN VIATGE**

(MAJOR IMPORT INDEMNITZATORI)

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

El/la senyor/a [] com [] (*senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic, apoderat/da,...*), declara sota la seva responsabilitat, com a licitador de l'Acord marc referenciat a l'encapçalament,

Que proposa els imports indemnitzatoris millorant la cobertures mínimes:

GARANTIES D'ACCIDENTS PERSONALS I D'ASSISTÈNCIA EN VIATGE	Cobertures mínimes	Indemnització oferta (€)
Accidents personals		
Mort per accident	300.000,00 €	
Incapacitat permanent absoluta i total per accident	300.000,00 €	
Assistència a persones		
Despeses mèdiques, quirúrgiques, farmacèutiques, d'hospitalització i trasllat	15.000,00 €	
Despeses per prolongar l'estada en hotel	120 €/dia, durant 10 d	
Assegurança de Responsabilitat Civil privada en viatge	60.000,00 €	
Despeses perllongament assegurat i 1 acompanyant	120 €/dia, durant 10 d	
Despeses d'hotel de l'acompanyant desplaçat per dia (durant 3 d)	120,00 €	
Viatge		
Retard sortida viatge > 4 h	100,00 €	
Equipatges		
Pèrdues materials	2.000,00 €	
Demora en el lliurament d'equipatge, superior a 4 h	120,00 €	

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(signatura electrònica del/de la representant de l'empresa)

Annex núm. 6.1-B

**MILLORA EN LA COBERTURA DE LA PÒLISSA D'ACCIDENTS PERSONALS I
ASSISTÈNCIA EN VIATGE**

(MAJOR NOMBRE DE COBERTURES)

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

El/la senyor/a [] com [] (*senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic, apoderat/da,...*), declara sota la seva responsabilitat, com a licitador de l'Acord marc referenciat a l'encapçalament,

Que ofereix les següents cobertures i indemnitzacions (no es valoraran les cobertures que coincideixin amb les previstes a l'[annex núm. 6.1-A](#)):

Cobertura oferta	Indemnització oferta (€)

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(signatura electrònica del/de la representant de l'empresa)

Annex núm. 6.2

EINES DE GESTIÓ I SERVEIS ADDICIONALS DE SUPORT AL CLIENT

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

El/la senyor/a [] com [] (*senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic, apoderat/da,...*), declara sota la seva responsabilitat, com a licitador de l'Acord marc referenciat a l'encapçalament,

Disposar i aplicar, en el moment de l'execució de l'Acord marc d'aquells sistemes d'informació que aportin serveis addicionals de suport a l'entitat destinatària i al viatger, sense cap cost addicional per al destinatari sol·licitant:

(Marqueu amb una X el que correspongui. Només una opció).

Es recorda que aquest criteri d'adjudicació no té caràcter merament declaratiu ni es basa en compromisos futurs. Les aplicacions informàtiques ofertes hauran d'estar operatives en el moment de la presentació de l'oferta, amb les funcionalitats descrites. No s'acceptaran compromisos de desenvolupament o adquisició posteriors.

Així mateix, es recorda que per tal d'obtenir puntuació en cadascun dels subcriteris, les empreses licitadores hauran d'adjuntar al present annex la **documentació acreditativa** corresponent. Aquesta documentació haurà de demostrar de manera clara que disposen efectivament de les aplicacions o eines proposades i que aquestes funcionen amb les funcionalitats requerides. La documentació consistirà en una **presentació** que inclogui imatges o captures de pantalla, acompanyades d'un exemple pràctic. Cada imatge o captura haurà d'anar acompanyada de l'explicació corresponent, que en permeti entendre el context i la funcionalitat mostrada. **En el cas que no quedi suficientment acreditat algun subcriteri, aquest no serà puntuat.**

- a) **Sistema d'alertes:** aplicació que informi a l'entitat i al viatger directament de qualsevol incidència en el viatge contractat (vagues, cancel·lacions, retards i qualsevol altra incidència tècnica, política o meteorològica....):

SI ☐ NO ☐ SI, PERÒ AMB COST ☐

- b) **Servei de geolocalització:** eina que permeti conèixer la localització actualitzada i en temps real dels viatgers.

SI ☐ NO ☐ SI, PERÒ AMB COST ☐

- c) **Incorporació de tecnologies d'intel·ligència artificial per a la gestió i atenció de sol·licituds:**

- **Sistema d'assistència intel·ligent ("copilot") per a la classificació de sol·licituds:**

SI ☐ NO ☐ SI, PERÒ AMB COST ☐

- **Implementació d'un sistema de Chatbot per a atenció immediata:**

SI ☐ NO ☐ SI, PERÒ AMB COST ☐

- d) **Aplicació informàtica d'exploració de dades:**

SI ☐ NO ☐ SI, PERÒ AMB COST ☐

- e) Aplicació informàtica que permeti fer el **seguiment de la tramitació i de la facturació** del viatge contractat:

SI ☐ NO ☐ SI, PERÒ AMB COST ☐

- f) Aplicació informàtica de **recuperació automàtica de les taxes reemborsables** de tots els bitllets d'avió cancel·lats. Es liquidarien mensualment:

SI ☐ NO ☐ SI, PERÒ AMB COST ☐

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(signatura electrònica del/de la representant de l'empresa)

Annex núm. 6.3

MILLORES EN EL SERVEI D'ATENCIÓ 24 HORES I 365 DIES

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

El/la senyor/a [] com [] (*senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic, apoderat/da,...*), declara sota la seva responsabilitat, com a licitador de l'Acord marc referenciat a l'encapçalament,

El contacte assignat per al servei d'atenció al client 24 hores 365 dies l'any es pot fer mitjançant els següents canals de comunicació:

- El número de telèfon (obligatori): [] .
- L'adreça de correu electrònic: [] .
- Altres: [] .

(A continuació, marqueu amb una X el que correspongui. Només una opció)

Es comunica directament amb: El responsable del contracte: SI ☐ NO ☐

Persona de l'equip de treball: SI ☐ NO ☐

Call-center: SI ☐ NO ☐

En aquest servei es resoldran incidències que es puguin produir fora de l'horari d'oficina proposat per l'agència a la seva oferta, més enllà dels casos urgents definits a la clàusula 3.5 del Plec de prescripcions tècniques, i s'inclouran les gestions sorgides abans o durant el viatge, i canvis de bitllets d'avió o d'allotjament, en el moment de la sol·licitud:

SI ☐ NO ☐ SI, PERÒ AMB COST ☐

En aquest servei s'emetran i cancel·laran bitllets de transport i allotjament, i tramesa al departament/entitat en el moment de la sol·licitud:

SI ☐ NO ☐ SI, PERÒ AMB COST ☐

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(*signatura electrònica del/de la representant de l'empresa*)

Annex núm. 6.4

PERSONES DESTINADES A L'EXECUCIÓ DE L'ACORD MARC

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

El/la senyor/a [] com [] (*senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic, apoderat/da,...*), declara sota la seva responsabilitat, com a licitador de l'Acord marc referenciat a l'encapçalament,

L'equip de treball assignat a l'execució de l'Acord marc constarà de la/les següent/s persona/es:

Nom	Cognoms	Responsable de l'equip (marqueu amb una X)	Telèfon de contacte	Adreça de correu electrònic
		☐		
		☐		
		☐		
		☐		
		☐		
		☐		
		☐		
		☐		

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(signatura electrònica del/de la representant de l'empresa)

Annex núm. 6.5

DISPONIBILITAT HORÀRIA DE L'EQUIP DE TREBALL ASSIGNAT

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

El/la senyor/a [redacted] com [redacted] (*senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic, apoderat/da,...*), declara sota la seva responsabilitat, com a licitador de l'Acord marc referenciat a l'encapçalament,

L'horari d'atenció ordinària durant la vigència de l'Acord marc, de l'equip de treball assignat, serà el següent:

De dilluns a divendres:

- Hora d'inici:
- Hora fi:

(si es tanca al migdia especificar les dues hores d'inici i les dues hores de fi).

Dissabtes:

- Hora d'inici:
- Hora fi:

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(signatura electrònica del/de la representant de l'empresa)

Annex núm. 6.6

PÒLISSA D'ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL DE L'AGÈNCIA

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

El/la senyor/a [] com [] (*senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic, apoderat/da,...*), declara sota la seva responsabilitat, com a licitador de l'Acord marc referenciat a l'encapçalament,

Que l'entitat que representa és prenedora de l'assegurança aquí descrita, la qual, en els termes i condicions pactats, empara les responsabilitats civils derivades del servei de gestió i assistència en viatges així com qualsevol altre servei propi d'agència de viatges, i que són certes les dades que figuren en aquesta Declaració.

Número de la pòlissa d'assegurança de Responsabilitat Civil contractada: _____

Entitat prenedora de l'assegurança: []

Nom: _____ NIF: _____

Adreça: _____

Població: _____ C.P. _____

Telèfon: _____ Fax: _____ @: _____

Entitat assegurada: _____ NIF: _____

Assegurador: _____ NIF: _____

Activitat objecte de cobertura d'assegurança: La responsabilitat civil derivada de danys materials, personals, conseqüencials i patrimonials purs derivats com a conseqüència del servei de gestió i assistència en viatges de l'entitat assegurada.

Límits de capital assegurats (en €)

L'assegurança cobreix els danys corporals i materials, els perjudicis econòmics consecutius i els patrimonials purs fins a les sumes assegurades que per a cadascun dels riscos s'indiquen tot seguit:

Risc assegurat	Límit per sinistre	Límit per anualitat	Límit per sinistre patrimonial pur	Franquícia
----------------	--------------------	---------------------	------------------------------------	------------

Responsabilitats civils derivades dels serveis de gestió i assistència en viatge

Garantia insolvència financera (GIF). Import:

Període de vigència de l'assegurança:	Data d'efecte de la cobertura; el dia:	Data de venciment de la cobertura; el dia:
---------------------------------------	--	--

El declarant es compromet a mantenir vigent, durant el temps de durada de l'acord marc la cobertura d'assegurances sol·licitada i autoritza a la Generalitat de Catalunya a realitzar les comprovacions corresponents de la validesa de les dades d'aquesta Declaració, les quals podran ser contrastades amb l'assegurador indicat.

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(signatura electrònica del/de la representant de l'empresa)

Annex núm. 6.7

ACORD DE NIVELL DE SERVEI (SERVICE LEVEL AGREEMENT: SLA)

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges
Exp.: CCS-2025-9

El/la senyor/a [redacted] com [redacted] (*senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic, apoderat/da,...*), declara sota la seva responsabilitat, com a licitador de l'Acord marc referenciat a l'encapçalament,

Subscriure un acord de nivell de servei (Service Level Agreement, SLA) entre la seva empresa i el departament/entitat per tal de garantir un nivell de qualitat en el servei. La columna de "Forma de mesura" s'indica a efectes orientatius i no vincula al departament/entitat que acordi un SLA amb l'agència. Cada unitat podrà monitoritzar el sistema de mesura que consideri més adient en funció de les seves necessitats.

(En cada fila, marcar la casella corresponent a SI o NO):

SI	NO	Servei	Expectativa	Indicador clau de rendiment (KPI)	Forma de mesura
☐	☐	Resposta telefònica	15 segons	Més del 95%	Informe de monitorització del temps de la resposta telefònica
☐	☐	Justificant de recepció de correu electrònic	Abans de 30 minuts	Més del 95%	Informe de monitorització del termini del justificant de recepció dels correus electrònics
☐	☐	Comptes i precisió de la factura	100%	Més del 95%	Informe del compte de clients amb factures associades
☐	☐	Reconeixement de gestió de reclamacions/resolució d'incidències dins les 24 hores	100%	Més del 95%	Informe sobre la gestió de les reclamacions/resolució d'incidències

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(signatura electrònica del/de la representant de l'empresa)

Annex núm. 6.8

FORMACIÓ I PLANS DE MILLORA

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

El/la senyor/a [redacted] com [redacted] (*senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic, apoderat/da,...*), declara sota la seva responsabilitat, com a licitador de l'Acord marc referenciat a l'encapçalament,

Oferir un total de [redacted] **hores/any a impartir pel responsable, sense cap cost** per als destinataris d'aquest acord marc especificats en la **clàusula cinquena** d'aquest plec, sessions de formació per optimitzar la gestió en la despesa de viatges amb motiu de comissió de servei i de representació institucional.

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(signatura electrònica del/de la representant de l'empresa)

Annex núm. 6.9

INFORMES DE GESTIÓ I SEGUIMENT

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

El/la senyor/a [] com [] (*senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic, apoderat/da,...*), declara sota la seva responsabilitat, com a licitador de l'Acord marc referenciat a l'encapçalament,

(Marqueu amb una X el que correspongui. Només una opció).

- a) Que l'empresa a la que representa es compromet, en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de l'entrada en vigor de l'Acord marc, a tenir integrat en el seu sistema de gestió el quadre de comandament requerit per la CCS, de manera que la generació i remissió d'aquest informe es faci de forma automatitzada i sense necessitat d'emplenament manual per part de l'agència.

SI ☐ NO ☐

- b) Que l'empresa a la que representa disposa, a data fi de presentació d'ofertes, d'una eina o entorn digital que permeti a la persona responsable de la Comissió Central de Subministraments consultar en temps real la informació mínima requerida a l'[annex núm. 6 del PCAP](#), a "Informes de gestió i seguiment", apartat primer, lletra c.

Aquest subcriteri d'adjudicació (apartat b) no té caràcter merament declaratiu ni es basa en un compromís futur. L'eina de consulta ha d'existir i haurà d'estar operativa en el moment de la presentació de l'oferta. No s'acceptaran compromisos de desenvolupament o adquisició posteriors.

SI ☐ NO ☐

- c) Que l'empresa a la que representa es compromet a remetre el Quadre de comandament en el format facilitat per la Comissió Central de Subministraments amb una periodicitat trimestral.

SI ☐ NO ☐

- d) Que l'empresa a la que representa es compromet a adaptar el quadre de comandament establert en la clàusula sisena del Plec de prescripcions tècniques, fent-lo arribar amb la periodicitat (no inferior a un mes) que demani cada entitat destinatària.

SI ☐ NO ☐

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(signatura electrònica del/de la representant de l'empresa)

Annex núm. 6.10

OFERTA ECONÒMICA

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges
Exp.: CCS-2025-9

El/la senyor/a _____, com a _____ (assenyaleu les vostres facultats de representació: administrador/a únic, apoderat/da,...), de l'empresa

En relació amb la licitació de l'Acord marc per a la prestació del servei de gestió i assistència en viatges (Exp. CCS-2025-9), formula la següent oferta econòmica (l'[annex núm. 6.10](#), en format excel, es posa a disposició en l'anunci del Perfil del contractant junt amb la documentació d'aquesta licitació, a efectes de ser emplenats pels licitadors)

ACORD MARC DE SERVEIS DE GESTIÓ I ASSISTÈNCIA EN VIATGES (CCS-2025-8)
ANNEX NÚM. 6.10 PCAP - OFERTA ECONÒMICA

El/la senyor/a:	
En nom propi:	
O com a	
representant de	
l'empresa:	

El/la senyor/a com (senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic, apoderat/da,...), declara sota la seva responsabilitat, com a licitador de l'Acord marc per a la prestació del servei de gestió i assistència en viatges (Exp. CCS-2025-8) que l'empresa presenta la següent oferta econòmica, en els termes previstos en els plecs reguladors d'aquesta licitació:

Tipus de càrrec	Puntuació màxima	Import de comissió mínim	Import de comissió màxim	Càrrec ofert per l'empresa
Càrrec per l'emissió de bitllets aeris dins Espanya	4,50	4,00€	15,00€	
Càrrec per l'emissió de bitllets aeris resta d'Europa	7,50	5,00€	20,00€	
Càrrec per l'emissió de bitllets aeris intercontinentals	6,00	6,00€	30,00€	
Càrrec per l'emissió de bitllets aeris per auto reserva	1,00	1,50€	10,00€	
Càrrec per l'emissió de bitllets de tren a Catalunya	3,00	2,00€	10,00€	
Càrrec per l'emissió de bitllets de tren a Madrid	7,00	2,00€	10,00€	
Càrrec per l'emissió de bitllets de tren resta de destinacions	1,50	3,00€	10,00€	
Càrrec per l'emissió de bitllets de tren per auto reserva	0,50	1,50€	10,00€	
Càrrec per l'emissió de l'abonament de tren i respectius bitllets:				
Fins a 100,00 euros	0,50	2,00€	7,00€	
Import de 100,01 a 400,00 euros	0,50	2,00€	7,00€	
Import de 400,01 a 800,00 euros	0,50	3,00€	7,00€	
Import superior a 800,00 euros	0,50	3,00€	7,00€	
Càrrec per emissió de bitllets de vaixell o autocar	1,50	2,00€	7,00€	
Càrrec per anul·lació de reserves	0,50	0,50€	7,00€	
Càrrec per l'emissió en cas de modificació	0,50	0,50€	10,00€	
Càrrec per la gestió d'ancillaries	0,50	2,00€	10,00€	
Càrrec per la gestió de visats	0,50	8,00€	50,00€	
Retribució en el supòsit de viatges de representació institucional (percentatge sobre el preu global, exclosos tots els serveis que ja tinguin una concreció econòmica en l'oferta).....%	3,00	5,00%	11,00%	
Càrrec per la gestió i/o pagament d'inscripcions a congressos:				
Per la gestió de la inscripció	0,75	2,00€	20,00€	
Per avançar el pagament de la inscripció (% respecte el preu d'inscripció)	0,75	1,00%	8,00%	
Càrrec per la gestió de serveis addicionals no previstos expressament a l'oferta econòmica (percentatge sobre el preu global, exclosos tots els serveis que ja tinguin una concreció econòmica en l'oferta).....%	1,00	5,00%	10,00%	

Annex núm. 7

MESA DE CONTRACTACIÓ

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

La Mesa de contractació que assisteix l'òrgan de contractació en l'adjudicació de l'Acord marc està integrada pels membres següents:

TITULARS

- Sra. Marta Bruguera Mironès, com a presidenta de la Mesa.
- Sra. Carme Planas Saurina, en representació de la Intervenció General.
- Sra. M. Teresa Farré León, en representació de l'Assessoria Jurídica.
- Sra. Gemma Grau Balagueró, en representació del Departament d'Acció Exterior i Unió Europea.
- Sra. Eulàlia Alemany, en representació del Departament de la Presidència.
- Sra. Helena Martín Pardina, en representació de la Subdirecció general de Compra Centralitzada.
- Sra. Pilar de Juan Díaz, com a secretària de la Mesa.

SUPLENTS

- Sr. Joan Casanova Curto o Vicenç Queixalós Domínguez indistintament, en representació de la Intervenció General
- Sra. Núria Agelet Fernández, en representació de l'Assessoria Jurídica.
- Sra. Susana Hidalgo López, en representació del Departament d'Acció Exterior i Unió Europea.
- Sr. Mònica Torrell Andres, en representació del Departament de la Presidència.
- Sr. Martín Díaz Muñoz, en representació de la Subdirecció general de Compra Centralitzada.
- Sra. Marta Gudiol i de Castellarnau en representació de l'Institut Català d'Energia.

Els càrrecs de president i secretària seran substituïts, en el seu cas, mitjançant el procediment previst en l'article 16 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Annex núm. 8

COMITÈ D'EXPERTS

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

☒ No procedeix

☐ Si

Annex núm. 9

REGLES ESPECIALS RESPECTE DEL PERSONAL DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

1. Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, acreditant els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'Administració del compliment d'aquells requisits.

L'empresa contractista procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment a l'Administració.

2. En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.
3. L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desempenyades respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.
4. L'empresa contractista estarà obligada a executar el contracte en les seves pròpies dependències o instal·lacions, llevat que, excepcionalment, sigui autoritzada a prestar els seus serveis en les dependències administratives. En aquest cas, el personal de l'empresa contractista ocuparà espais de treball diferenciats del que ocupin els empleats públics. Correspon també a l'empresa contractista vetllar pel compliment d'aquesta obligació. En l'expedient haurà de fer-se constar motivadament la necessitat que, per a l'execució del contracte, els serveis es prestin en les dependències administratives.
5. L'empresa contractista haurà de designar, al menys, un coordinador tècnic o responsable integrat en la seva pròpia plantilla, que tindrà entre les seves obligacions les següents:
 - Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant l'Administració, canalitzant, d'una banda, la comunicació entre aquella i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i, d'una altra banda, de l'Administració, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.

- Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
- Supervisar el correcte compliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que té encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
- Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, havent de coordinar-se adequadament l'empresa contractista com l'Administració contractant, per no alterar el bon funcionament del servei.
- Informar a l'Administració sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

Annex núm. 10

CONTRACTACIÓ BASADA

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

1. Tipologia de contractació basada

La contractació basada en aquest acord marc podrà dur-se a terme mitjançant cadascuna de les modalitats de contractació basada que s'especifiquen a continuació:

1.1. Encàrrecs directes

Article 221.4 a). Quan l'Acord marc estableixi tot els termes, sense nova licitació

Per encàrrec directe s'entén la comanda del/s servei/s recollit/s a l'[apartat C.1 del quadre de característiques](#), que es prestaran de conformitat amb el que s'estableix en el Plec de prescripcions tècniques i amb els imports determinats en l'oferta econòmica presentada per les empreses adjudicatàries.

Els Departaments, les entitats i les institucions destinataris de l'Acord marc, encarregaran els serveis objecte d'aquest acord marc en les condicions que es detallen a continuació.

D'acord amb la previsió de l'article 221.4 a) de la LCSP els encàrrecs de servei no requereixen licitació posterior, ja que les condicions d'execució material i el preu de referència que cada empresa aplicarà als encàrrecs han estat tancades i fixades en el procediment de licitació de l'acord marc.

Cada entitat destinatària podrà **encarregar directament els serveis** objecte d'aquest acord marc **a una o a més d'una de les empreses adjudicatàries**, motivant-ho degudament, segons les condicions objectives, tècniques i econòmiques ofertes, per a l'execució dels serveis de l'acord marc i la seva millor correspondència amb les característiques que els siguin inherents, i les seves necessitats, tant des del punt de vista tècnic com econòmic.

Aquests encàrrecs es poder fer de forma individualitzada per servei o periodificar a conveniència dels òrgans de contractació (per mesos, semestres, any...) a favor d'una o diverses empreses pel temps que es consideri convenient, a partir de la qual es gestionaran els serveis concrets sempre que el valor estimat de cadascun d'ells no sigui superior a les quanties indicades per als encàrrecs amb concreció de condicions (import igual o superior a 150.000 euros (o igual o superior a 180.000 euros per a viatges de representació institucional).

1.2. Encàrrecs amb concreció de condicions

Article 221.4 a). Quan l'Acord marc estableixi tots els termes, amb nova licitació

Quan l'òrgan de contractació tingui la necessitat de dur a terme un **servei concret** el valor estimat del qual sigui igual o superior a 150.000 euros (o igual o superior a 180.000 euros per a viatges de representació institucional), els encàrrecs es tramitaran per mitjà d'una concreció

de condicions, s'invitarà a la licitació, **com a mínim, a tres empreses** de les adjudicatàries de l'Acord marc.

La licitació d'aquests contractes basats amb valor estimat del contracte igual o superior a 221.000,00 euros o import vigent en el moment de la tramitació de la contractació basada, que correspongui als llindars dels contractes harmonitzats, es demanarà oferta a **totes les empreses** adjudicatàries de l'Acord marc.

La invitació es farà per mitjans electrònics, preferentment mitjançant un anunci de licitació d'accés exclusiu al Perfil del Contractant, amb indicació de la data límit de presentació d'ofertes i acompanyant la documentació de la licitació.

La documentació mínima que cal adjuntar amb la invitació és la següent:

- a) Document descriptiu de concreció de condicions en el que es delimitarà els termes de la licitació, és a dir:
 - Pressupost de licitació
 - Durada del contracte
 - Concreció de l'encàrrec (nombre de serveis, especificant destinacions, etc.).
- b) L'adjudicació d'aquests encàrrecs es durà a terme segons un únic criteri d'adjudicació que serà el preu (càrrec de comissió). Els nous càrrecs oferts per les empreses licitadores en la contractació basada no podran ser superiors, en cap cas, als càrrecs oferts en l'Acord marc.
- c) No es requerirà a les empreses convidades la documentació referida a la capacitat, representació i solvència, ja aportada en la tramitació d'aquest Acord marc. En aquest sentit, s'adjuntarà a la invitació **model de declaració responsable** de la vigència i compliment dels referits requisits, respecte dels quals es van acreditar en el moment de la licitació de l'Acord marc.

En el cas que es declarés deserta la licitació en les condicions que preveu l'article 150.3 de la LCAP, es podrà procedir a realitzar una nova licitació basada de l'Acord marc.

1.3. Contractes basats amb nova licitació

Article 221.4 b). Quan l'Acord marc no estableixi tots els termes, amb nova licitació

Quan, amb independència del valor estimat del servei concret, concorrin **condicions especials vinculades a l'objecte de l'Acord marc**, sempre que es justifiqui degudament en l'expedient, es licitarà el corresponent contracte basat en aquest Acord marc, seguint la regla següent:

- a) Quan el valor estimat del **servei concret** sigui inferior a 221.000 euros o import vigent en el moment de la tramitació de la contractació basada, que correspongui als llindars dels contractes harmonitzats, s'invitarà a la licitació, a un **mínim de 3 empreses** adjudicatàries de l'Acord marc.

- b) Quan el valor estimat del **servei concret** sigui igual o superior a 221.000 euros o import vigent en el moment de la tramitació de la contractació basada, que correspongui als llindars dels contractes harmonitzats, es demanarà oferta a **totes les empreses** adjudicatàries de l'Acord marc.

La invitació es farà per mitjans electrònics, preferentment mitjançant un anunci de licitació d'accés exclusiu al Perfil del Contractant, amb indicació de la data límit de presentació d'ofertes i acompanyant la documentació de la licitació.

a) Documentació de la nova licitació:

L'òrgan de contractació haurà d'elaborar uns plecs que concretin els termes de les prestacions a realitzar de forma precisa i inequívoca. Així mateix, hauran de fixar el pressupost de licitació, durada del contracte i els criteris d'adjudicació.

No es requerirà a les empreses convidades la documentació referida a la capacitat, representació i solvència, ja aportada en la tramitació d'aquest Acord marc. En aquest sentit, s'adjuntarà a la invitació **model de declaració responsable** de la vigència i compliment dels referits requisits, respecte dels quals es van acreditar en el moment de la licitació de l'Acord marc.

b) Criteris d'adjudicació del contracte basat

L'adjudicació d'aquests encàrrecs es durà a terme segons els criteris d'adjudicació següents:

- **Oferta econòmica.** L'òrgan de contractació podrà escollir entre un **50 – 70%** de la puntuació.
- **Puntuació obtinguda en la valoració de l'Acord marc**, pel que fa a tots els criteris excepte l'oferta econòmica. L'òrgan de contractació podrà escollir entre un **30 – 50%** de la puntuació.
- L'òrgan de contractació podrà incloure, si procedeix, **altres criteris** d'adjudicació que consideri adients o que estiguin vinculats a les condicions especials de la contractació. Podrà escollir entre un **0 – 20%** de la puntuació.

Els nous càrrecs oferts per les empreses licitadores en la contractació basada **hauran de respectar els llindars mínims i màxims dels imports de comissió establerts en l'[annex núm. 6.10](#)** d'aquest plec.

En el cas que es declarés deserta la licitació en les condicions que preveu l'article 150.3 de la LCAP, es podrà procedir a realitzar una nova licitació basada de l'Acord marc.

2. Règim de penalitats específiques de la contractació basada

L'empresa contractista es farà responsable de la correcta execució dels contractes basats. Quedarà exempta de responsabilitat en els casos en el què no hagi estat possible la correcta execució del servei per causes de força major justificables.

En cas d'incompliment en l'execució de la contractació basada, l'òrgan de contractació podrà aplicar alguna de les penalitats que s'estableixen en aquest apartat.

Sense perjudici de la responsabilitat que en cada cas concret correspongui pels danys i perjudicis per la inadequada execució, d'acord amb la **clàusula quarantena** del PCAP apartat 5, es preveuen les penalitats específiques següents:

Infraccions:

- Constituirà una infracció lleu el lliurament defectuós de la documentació relativa al viatge que no impedeixi la consecució del mateix.
- Constituirà una infracció greu el lliurament defectuós de la documentació relativa al viatge que perjudiqui substancialment la consecució del mateix.
- Constituirà una infracció molt greu el lliurament defectuós de la documentació relativa al viatge que impossibiliti la consecució del mateix.
- L'incompliment del termini per donar resposta als encàrrecs (màxim 8 hores d'horari d'oficina) constituirà una infracció lleu.
- Incompliment de les condicions generals de prestació del servei (clàusula 4 PPT). La gravetat de l'incompliment serà graduat per l'òrgan de contractació en cada cas.

En funció de la gravetat de l'incompliment, l'òrgan de contractació del contracte basat podrà aplicar la penalitat corresponent:

- Infraccions de caràcter lleu: 2% del preu del contracte
- Infraccions de caràcter greu: 4% del preu del contracte
- Infraccions de caràcter molt greu: 6% del preu del contracte

La reiteració de dues infraccions lleus en el transcurs de dos mesos tindrà caràcter de greu. La reiteració de dues infraccions greus en el transcurs de quatre mesos tindrà caràcter de molt greu.

En tot cas, respecte dels incompliments de les condicions essencials d'execució de l'Acord marc previstes a l'[apartat Q del quadre de característiques](#), són causa de resolució contractual.

Les incidències seran gestionades per la persona interlocutora de l'empresa adjudicatària designada i la persona responsable del contracte del departament/entitat afectat/ada. En tot cas, les penalitats que es puguin derivar s'imposaran per acord de l'òrgan de contractació previ procediment contradictori amb audiència a l'empresa contractista. La persona responsable del contracte informará de l'inici i resolució de l'expedient a la persona responsable de la Comissió Central de Subministraments.

Els imports de les penalitats que s'imposin es faran efectius mitjançant la deducció en les successives factures que s'hagin d'abonar a l'empresa contractista o mitjançant un altre sistema consensuat entre les parts, quan no es puguin deduir dels pagaments esmentats.

3. Durada dels contractes basats

Sens perjudici del que estableix la clàusula quaranta-vuitena del PCAP, els contractes basats en aquest Acord marc tindran una durada de, com a màxim, una anualitat sense possibilitat de pròrroga.

Els contractes basats en l'Acord marc no podran iniciar la seva vigència abans del 25 de gener de 2026.

Els contractes basats en el present acord marc que es tramitin de forma successiva i amb una durada màxima d'una anualitat podran estendre la seva vigència com a màxim fins al 31 de desembre de l'anualitat següent en que finalitzi la vigència de l'acord marc (període inicial de vigència de l'acord marc i les seves pròrroques incloses, si s'escau).

Tots els contractes basats han d'incorporar la condició suspensiva de l'entrada en vigor d'un nou acord marc, moment a partir del qual s'iniciarà el còmput màxim de dos mesos per a l'entrada en vigor del contracte basat en el nou acord marc.

En aquest sentit, **s'haurà d'incloure en tots els contractes basats** la clàusula següent:

"En virtut de la clàusula quaranta-vuitena del PCAP de l'Acord marc del servei de gestió i assistència en viatges (Exp. CCS-2025-9), la vigència del present contracte basat estarà condicionada a l'entrada en vigor d'un nou acord marc, moment a partir del qual s'iniciarà el còmput d'un termini màxim de 2 mesos per a la tramitació i entrada en vigor del contracte basat en el nou acord marc."

En cas que el contracte basat no incorpori expressament aquesta clàusula, igualment serà aplicable la clàusula suspensiva de dos mesos esmentada anteriorment.

4. Altres qüestions comunes als contractes basats

Els contractes basats seran gestionats per les persones designades per aquelles que tenen la condició de destinàries segons la **clàusula cinquena**.

En tots els casos, s'autoritza a que l'agència de viatges pugui cedir dades personals a un tercer, quan això sigui estrictament necessari per poder prestar adequadament el servei, sens perjudici que l'entitat destinatària pugui exigir la signatura d'un contracte de confidencialitat per part de les parts implicades. En aquest sentit, quan la cessió de les dades personals de caràcter confidencial resulti ineludible, l'agència de viatges ho haurà de comunicar, prèviament, a l'entitat destinatària, així com signar el document corresponent, d'acord amb allò establert la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

D'acord amb el que s'estableix al PCAP a la **clàusula vint-i-novena** apartat e): En cas que l'execució de la contractació basada impliqui que l'empresa contractista tracti o accedeixi a dades de caràcter personal caldrà formalitzar un contracte amb l'empresa com a encarregada del tractament, el qual es pot ajustar al model que s'adjunta com [annex núm. 10.1](#) en aquest plec.

Igualment, en cas que l'execució del contracte impliqui que es tractin o s'accedeixin a dades de categories especials, que afectin a persones vulnerables o a qualsevol altre dels supòsits previstos per als tractaments de dades considerats d'elevat risc, caldrà complementar o ampliar aquest contracte previst a l'[annex núm. 10.1](#) per recollir aquests riscos i les mesures de seguretat addicionals que calgui, o bé redactar-ne un d'específic

En cas que l'execució del contracte no impliqui que l'empresa contractista tracti o accedeixi a dades de caràcter personal, però hi pugui haver un tractament incidental, o es pugui donar el cas que el personal de l'empresa contractista, per a la realització del treball, requereixi tractar alguna dada del personal al servei de l'administració pública, caldrà formalitzar un contracte amb l'empresa, el qual es pot ajustar al model que s'adjunta com a [annex núm. 10.1](#) en aquest plec.

Annex núm. 10.1

Contractació basada

MODEL D'ACORD D'ENCÀRREC DE TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL ENTRE EL DEPARTAMENT D'ECONOMIA I FINANCES I [nom de la persona física o jurídica]

REUNITS

D'una banda, el/la senyor/a [nom i cognoms], [càrrec], nomenat/da pel Decret [núm.].

I de l'altra, el/la senyor/a [nom i cognoms], amb DNI [núm.], **OPCIÓ A (si és autònom)** en nom propi / **OPCIÓ B (si és empresa)** en nom i representació de l'empresa/entitat [nom], en virtut de l'escriptura de poder mercantil, protocol [núm.], autoritzada pel notari de l'Il·lustre Col·legi Notarial de Catalunya, senyor [nom i cognoms], en [data], inscrita al Registre Mercantil de [localitat], en [data], en el full [núm.], [foli], [volum], [inscripció].

Ambdues parts, en l'exercici de les funcions que els estan legalment assignades, reconeixent-se recíprocament la capacitat legal necessària per obligar-se de comú acord.

MANIFESTEN

I. [Referència al contracte/conveni que fa necessari signar l'acord i altra informació que sigui necessària; incloure, si escau, el codi del contracte. Exemple: Ambdues parts han signat un contracte per xxxxxx, amb codi de referència XXXX].

II. Atès que l'execució de l'esmentat contracte per part de l'empresa/entitat adjudicatària comporta tractar dades personals de les quals és responsable la [identificació de la unitat responsable del tractament], l'empresa/entitat té la consideració d'encarregat del tractament, d'acord amb el Reglament 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 (RGPD), relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

III. Que l'empresa/entitat adjudicatària disposa de la capacitat i els recursos necessaris per tal de garantir que, en la seva qualitat d'encarregat del tractament, aplica les mesures tècniques i organitzatives apropiades per complir amb el que estableix la legislació esmentada de protecció de dades.

IV. La necessitat de signar un acord d'encàrrec de tractament de dades de caràcter personal en relació a l'esmentat contracte, en els termes que estableix els articles 28 del RGPD i 33 de la LOPDGDD.

CLÀUSULES

Primera.- Objecte de l'encàrrec de tractament

Mitjançant aquest acord d'encàrrec s'habilita [identificació de l'empresa o entitat], en qualitat d'encarregada del tractament (en endavant, l'encarregat), per tractar per compte de

[identificació responsable], responsable del tractament (en endavant, el responsable) les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei de [servei].

El tractament consistirà en [descripció del tractament i de les activitats concretes].

Concreció dels tractaments a realitzar (marcar les que corresponguin):

Recollida	Registre
Estructuració	Modificació
Conservació	Extracció
Consulta	Comunicació per transmissió
Difusió	Interconnexió
Acarament	Limitació
Supressió	Destrucció
Comunicació	Altres

Segona.- Identificació de la informació afectada

Per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, el responsable, posa a disposició de l'encarregat, la informació següent del/s tractament/s de dades [identificació tractament/s]:

- [identificació del tipus de dades personals del/s tractament/s].
- [identificació de la categories de persones interessades del/s tractament/s].

Tercera.- Durada

La vigència d'aquest acord d'encàrrec de tractament queda vinculada a la vigència del contracte/conveni subscrit que s'ha identificat en aquest document.

Quarta.- Obligacions de l'encarregat

L'encarregat i tot el seu personal s'obliguen a donar compliment a l'establert a l'article 28 del RGPD i entre les quals les següents:

- a) Utilitzar les dades objecte de tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec i respectar-ne la confidencialitat i el deure de secret, fins i tot després que en finalitzi l'objecte. Garantirà que les persones autoritzades per tractar dades s'hagin compromès a respectar la confidencialitat o estiguin subjectes a una obligació de confidencialitat de natura estatutària.

- b) Tractar les dades personals d'acord amb el que estableix la normativa vigent de protecció de dades i les instruccions del responsable, aplicant les mesures de seguretat establertes a l'Esquema Nacional de Seguretat que corresponguin d'acord amb el nivell de risc <baix, mitjà, alt>. Les mesures de seguretat a aplicar són les que, en funció del nivell de risc, s'expliciten en el document MCPD que s'annexa a aquest Acord.
- c) Si l'encarregat considera que alguna de les instruccions infringeix el RGPD o qualsevol altra disposició en matèria de protecció de dades de la Unió o dels estats membres, l'encarregat n'ha d'informar immediatament el responsable.
- d) Subcontractació:

Cas que s'hagi previst la subcontractació de prestacions que comportin el tractament de dades de caràcter personal, l'encarregat ha de comunicar aquest fet per escrit al responsable, identificant l'empresa subcontractista i les seves dades de contacte. La subcontractació es pot dur a terme si el responsable no hi manifesta oposició en el termini de [dies]. El subcontractista també tindrà la condició d'encarregat del tractament i li són d'aplicació les obligacions establertes en aquest Acord d'encàrrec.
- e) Assistir el responsable en el compliment de les obligacions establertes als articles 32 a 34, així com en la resposta a l'exercici de drets de les persones interessades establerts en el capítol III del RGPD i en l'atenció de peticions, inspeccions i auditories realitzades pel responsable, autoritat de control o altre organisme autoritzat.
- f) [Quan el dret d'informació l'hagi de donar l'encarregat]

Facilitar, en el moment de recollir les dades, la informació relativa als tractaments de dades que es duren a terme. La redacció i el format en què es facilitarà la informació s'ha de consensuar amb el responsable, abans d'iniciar la recollida de les dades.
- g) Informar el responsable, sense dilació indeguda i en qualsevol cas abans de 48 hores, de les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per documentar i comunicar la incidència, per correu electrònic a l'adreça indicada a la **clàusula vuitena** d'aquest acord d'encàrrec, d'acord amb l'article 33 del RGPD.
- h) [Suprimir/Retornar al responsable/Retornar a l'encarregat que el responsable designi] les dades personals un cop hagi finalitzat la prestació de serveis de tractament.

Tant la supressió com la devolució ha de comportar l'esborrat total de les dades existents en els equips informàtics utilitzats per l'encarregat. No obstant això, l'encarregat pot conservar-ne una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre es puguin derivar responsabilitats de l'execució de la prestació.
- i) Comunicar, en el cas d'ús de servidors, qualsevol canvi que es produeixi en relació amb la informació facilitada en la licitació.

Cinquena.-Obligacions del responsable

Correspon al responsable:

- a) Lliurar a l'encarregat les dades a les quals es refereix la clàusula 2 d'aquest document.
- b) Supervisar el tractament i vetllar, abans i durant el mateix, perquè l'encarregat compleixi la normativa en matèria de protecció de dades.
- c) I altres obligacions que li puguin aplicar, d'acord amb la normativa de protecció de dades.

Sisena.- Drets del responsable:

El responsable té dret a obtenir de l'encarregat tota la informació que consideri necessària relativa a les dades i els tractaments que es descriuen a la clàusula segona, així com l'assistència per atendre les peticions, inspeccions i auditories de qualsevol autoritat de control o altre organisme autoritzat.

Setena.- Modificació de l'Acord

Qualsevol modificació del tractament de dades previst en el present acord farà necessària la seva modificació.

Vuitena.- Comunicacions i notificacions

Les comunicacions adreçades al responsable s'enviaran a:

[Adreça postal i correu electrònic del responsable]

Les comunicacions adreçades a l'encarregat s'enviaran a:

[Adreça postal i correu electrònic de l'encarregat]

En prova de conformitat, ambdues parts signen el present acord, quedant un exemplar en poder de cada una de les parts.

(nom i cognoms)
Responsable

(nom i cognoms)
Encarregat

Annex núm. 11

(*)

(*) Aquest annex l'hauran de presentar les empreses licitadores en qui recaigui la proposta d'adjudicació per haver presentat les ofertes més avantatjoses econòmicament, amb caràcter previ a l'adjudicació.

DECLARACIÓ RESPONSABLE RELATIVA A LA SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

Que la relació dels principals contractes realitzats en l'any de major execució dels tres últims anys és la següent:

Assenyaleu el lot o lots als quals heu licitat:

Any que acrediteu:

DESTINACIÓ PÚBLICA

Destinatari	Import sense IVA en €	Objecte del contracte

DESTINACIÓ PRIVADA

Nom de l'empresa	Import sense IVA en €	Objecte del contracte

(signatura electrònica del/de la representant de l'empresa)



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE
REGULEN L'ACORD MARC DELS SERVEIS DE
GESTIÓ I ASSISTÈNCIA EN VIATGES**

(CCS-2025-9)

-PROCEDIMENT OBERT-

Índex

1. OBJECTE DE L'ACORD MARC.....	3
2. DESTINATARIS DE L'ACORD MARC	4
3. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES	4
3.1. Política de viatges.....	4
3.2. Mitjans humans. Equip de treball	5
3.3. Mitjans materials.....	6
3.4. Horari de prestació del servei.....	7
3.5. Servei d'atenció 24 hores 365 dies	7
4. CONDICIONS DE PRESTACIÓ I OPERATIVA DEL SERVEI	8
4.1. Condicions generals	8
4.2. Reserva d'allotjaments.....	10
5. SISTEMA ECONÒMIC I FACTURACIÓ	11
6. QUADRES DE COMANDAMENT	15
7. RESPONSABILITAT I ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL	16
8. GARANTIES D'ACCIDENTS PERSONALS I D'ASSISTÈNCIA EN VIATGE	16
9. ALTRES OBLIGACIONS DE L'ADMINISTRACIÓ	17
10. SUPERVISIÓ DE L'EXECUCIÓ I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES.....	18

1. OBJECTE DE L'ACORD MARC

Aquest Acord marc té per objecte la prestació del servei de gestió i assistència en viatges, que inclou:

- Els desplaçaments realitzats per persones a càrrec de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, de les seves unitats administratives i de la resta d'entitats adherides al Sistema central d'adquisicions relacionades a l'Annex núm. 0, que es realitzin en el marc d'un viatge professional, tant amb motiu de representació institucional com de comissió de servei.

Aquesta contractació donarà cobertura a les necessitats de viatge professional del personal de l'Administració de la Generalitat, així com persones alienes a l'Administració que viatgin o s'allotgin per compte d'aquesta (en aquest supòsit caldrà justificar-ho en el contracte basat).

Aquest servei inclou la gestió de la reserva, emissió, modificació, anul·lació i lliurament dels bitllets de transport aeri, terrestre, marítim, de la reserva d'allotjament en hotels i de lloguer de vehicles, com també el lloguer de sales de conferències i reunions, i en general, de qualsevol servei propi de les agències de viatges.

En concret, l'objecte del present Acord marc inclou:

- Facilitar la informació horària, tarifes, rutes més idònies i disponibilitat de places i altres gestions derivades de la preparació dels bitllets de transport aeri, terrestre, marítim, així com la gestió de la **reserva, emissió, modificació, anul·lació i lliurament dels corresponents bitllets** de transport.

Serà obligació de l'agència de viatges la realització de les gestions oportunes per a la tramitació i obtenció de **visats**.

- **Gestió de l'allotjament** en hotels de categories adequades en cada cas, pròxims als destins dels usuaris que viatgen, informar del preu oficial, descomptes o tarifes especials que apliquin, així com facilitar, en el seu cas, la documentació necessària que l'usuari hagi de presentar a l'establiment hotel·ler.
- **Lloguer de vehicles.**
- **Gestió d'ancillaries.** S'entén per *ancillaries* la gestió de serveis extra a banda del propi bitllet de transport, per millorar l'experiència del viatger, tals com l'embarcament prioritari, la selecció de seients, inclusió dels serveis d'equipatge, el *fast boarding*, l'emissió de targetes d'embarcament, serveis de menjar especials, etc.
- **Actuacions d'atenció protocol·lària o de representació** (recepcions de visitants, càterings, servei d'àudio/vídeo, serveis de relacions públiques, traductors, i d'altres que pugui requerir la unitat contractant) i totes aquelles actuacions necessàries per mantenir la correcció, atenció social i representativa, àdhuc quan es facin amb representants del sector privat.
- **Lloguer de sales** de conferències i reunions.

- Organització de **reunions, conferències i altres esdeveniments** de característiques similars, **sempre que estiguin vinculats a les necessitats d'un viatge**.
- **Qualsevol altre servei propi** de l'àmbit d'actuació de les agències de viatges, com per exemple, accions de promoció, compra d'entrades, entre d'altres.
- Els desplaçaments per motiu d'un mandat judicial de persones privades de llibertat, acompanyades de Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat, a les Illes Balears i les Illes Canàries.

Aquest servei inclou exclusivament la gestió de la reserva, emissió, modificació, anul·lació i lliurament dels bitllets de transport aeri i marítim.

La prestació de tots aquests serveis s'haurà d'ajustar a les condicions i a l'operativa de servei descrites a la clàusula tercera del present Plec.

La codificació del Vocabulari comú de productes (CPV) és la 63510000-7 (serveis d'agències de viatges i similars).

2. DESTINATARIS DE L'ACORD MARC

Els destinataris dels serveis objecte d'aquest Acord marc són els que s'especifiquen a la clàusula cinquena del Plec de clàusules administratives particulars (en endavant, PCAP):

- Els Departaments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.
- Els organismes públics dependents o vinculats als departaments de l'Administració de la Generalitat i qualsevol entitat pública participant en el Sistema central d'adquisicions que hagi manifestat expressament la seva voluntat de participar en l'Acord marc i que es relacionen en annex núm. 0 del PCAP.
- En general, les persones que realitzin viatges, assisteixin a congressos, reunions o conferències a càrrec de l'Administració de la Generalitat, que viatgin o s'allotgin per compte d'aquesta.

3. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES

3.1. Política de viatges

D'acord amb la política de viatges que regeix aquest Acord marc es distingeixen, en termes generals, tres tipus de viatge: el viatge amb motiu de comissió de servei, el viatge de representació institucional i el viatge per motiu d'un mandat judicial de persones privades de llibertat.

- S'entén com a viatges amb motiu de **comissió de servei** els derivats de comeses especials de caràcter circumstancial que s'han d'exercir fora del lloc de treball habitual o derivats de l'assistència a cursos de capacitació, especialització i de perfeccionament, congressos i altres actuacions que es realitzin fora de la localitat del lloc de treball habitual.

En el cas del personal funcionari, laboral, eventual i interí inclòs dins de l'àmbit d'aplicació del Decret 138/2008, de 8 de juliol, d'indemnitzacions per raó del servei, els preus dels allotjaments s'han d'ajustar a les dietes establertes en aquest Decret. Així mateix, s'ha de garantir en tot cas la millor relació qualitat-preu. Respecte dels establiments hotelers, aquests han de ser establiments hotelers de categoria estàndard o de, com a màxim, 3 o 4 estrelles d'acord amb la classificació del Decret 75/2020, de 4 d'agost, de turisme de Catalunya, preferentment, han de ser cèntrics. Pel que fa als bitllets de transport, s'utilitzaran les tarifes corresponents a la classe turista. No obstant això, l'òrgan que ordeni la comissió de servei pot autoritzar una classe superior, en els casos d'urgència degudament justificada, quan no hi hagi bitllet o passatge de la classe turista, o en funció de les característiques del viatge.

- S'entén com a viatges de **representació institucional** aquells que tenen per objecte la promoció, representació i defensa dels interessos de la institució de la Generalitat de Catalunya. Per a aquests viatges, que poden consistir en el trasllat de comitatives o delegacions amb un determinat nombre de persones, no s'indica una política de viatges general, de forma que el departament o l'entitat demandant decidirà en cada viatge particular, segons els requeriments específics, la seva característica concreta i política de viatge. En tot cas, serà obligació de les empreses adjudicatàries maximitzar la relació qualitat-preu.

Tant en els viatges per comissió de servei com en els de representació institucional, es podran incloure actuacions d'atenció protocol·lària (com ara recepcions, càterings, etc.), el lloguer de sales per a conferències o reunions, així com qualsevol altre servei propi prestat per una agència de viatges.

- Als efectes d'aquest Acord marc, s'entén com a viatges amb motiu d'un **mandat judicial** aquells desplaçaments de persones privades de llibertat acompanyades de les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat amb destinació a les Illes Balears i les Illes Canàries.

En tots els casos, les empreses adjudicatàries prestaran els serveis objecte d'aquest Acord marc en els termes establerts en aquest plec i aplicaran les directrius que regeixen la política de viatges concreta del departament o entitat demandant, en cas de disposar-ne, i en tot allò que no contravingui l'Acord marc.

En aquest sentit, les empreses adjudicatàries disposaran d'eines adequades que facilitin la gestió i control d'aquestes directrius per garantir-ne l'aplicació en la seva pròpia operativa, ja que han de vetllar pel seu compliment. En conseqüència, hauran d'informar als destinataris dels serveis quan aquests les contradiguin i rebutjar la sol·licitud de servei, si tot i l'avís, el viatger o el gestor del viatge insisteix en contractar el servei no autoritzat.

3.2. Mitjans humans. Equip de treball

Les empreses adjudicatàries han de posar a disposició de l'execució de l'Acord marc un mínim de 3 persones, què seran les encarregades de gestionar els diferents encàrrecs de servei que puguin rebre, i a més, han de designar una persona responsable de l'equip. Aquestes persones seran les que atendran directament als destinataris de l'Acord marc. Així, com a mínim, l'equip l'integraran un total de quatre persones: tres gestors més un responsable.

Les persones que componen l'equip de treball i la responsable han de conèixer els idiomes català, castellà i anglès. A més, la persona responsable de l'equip haurà de disposar del grau en turisme o títol equivalent o bé acreditar una experiència en l'organització dels viatges denominats en aquest Plec com de representació institucional o similar mínima de 5 anys (en el sector de les agències de viatges).

Quan es tracti de viatges de representació institucional, les empreses adjudicatàries hauran de disposar també d'una o varies persones que, depenent de les necessitats, puguin o hagin d'acompanyar a les comitives en els seus viatges o, fins i tot, realitzar viatges preparatoris.

Les persones integrants de l'equip proposades en la fase de licitació (segons l'annex núm. 6.4 del PCAP) hauran de ser les assignades a l'execució d'aquest Acord marc i dels encàrrecs que se'n derivin. Aquesta designació constitueix una obligació contractual.

Qualsevol canvi en la composició de l'equip requerirà l'autorització prèvia de la Comissió Central de Subministraments, que l'autoritzarà si la persona substituïda acredita disposar de l'experiència i titulació mínima que es requereixen en aquesta licitació. Un cop obtinguda la conformitat de la Comissió Central de Subministraments, el canvi s'haurà de comunicar a la resta d'entitats destinatàries en un termini màxim de 5 dies naturals des del moment en què aquest es faci efectiu.

El departament o entitat demandant podrà requerir la substitució de determinades persones que conformen el personal encarregat de l'execució del contracte, de forma excepcional i exclusivament en els casos d'una atenció insatisfactòria justificada. En aquests casos serà necessari el vist i plau de la Comissió de seguiment de l'Acord marc, previ informe justificatiu del departament o entitat. El nou personal encarregat haurà de tenir com a mínim la mateixa condició i perfil professional del personal substituït.

Les empreses adjudicatàries indicaran l'adreça de l'oficina/es des de les quals el personal proposat desenvoluparà els encàrrecs derivats del present Acord marc.

Tot el personal de l'equip de treball haurà d'utilitzar el català, d'acord amb allò establert en el PCAP. Les empreses adjudicatàries han de garantir que tot l'equip, inclòs l'addicional o en cas de substitució, coneix les polítiques de viatge concretes de cada departament o entitat, si aquest li sol·licita. En aquest sentit, els departaments o entitats facilitaran a les empreses adjudicatàries els documents referents a les directrius de contractació de viatges.

La Comissió Central de Subministraments i els destinataris del servei no adquireixen cap vincle laboral, jurídic, econòmic ni de cap altra naturalesa amb el personal de les empreses adjudicatàries. L'empresa adjudicatària es fa responsable de la seva tasca i dels danys i perjudicis que aquesta pugui ocasionar en l'execució de l'Acord marc i en els encàrrecs que se'n puguin derivar.

3.3. Mitjans materials

Les empreses han de posar a disposició del contracte, com a mínim, els següents mitjans materials: una oficina on s'executaran els encàrrecs, un ordinador per membre de l'equip de treball i la instal·lació dels programes professionals de reserves que permetin operar en tot el món.

Les empreses adjudicatàries indicaran l'oficina on executaran els encàrrecs que es derivin d'aquest Acord marc en règim exclusiu (sistema d'atenció *out-plant*), sens perjudici d'altres oficines que puguin posar a disposició de l'Acord marc.

D'altra banda, les empreses adjudicatàries han de posar a disposició per l'execució del contracte, com a mínim, un **programa informàtic** que incorpori la possibilitat **d'auto reserva completa** del servei tipus Cytric Travel d'Amadeus o de prestacions equivalents. Aquest programa ha d'incloure les companyies low cost i les pàgines web de les línies aèries convencionals, així com els acords que pugui contraure la el departament o entitat amb les companyies de serveis de transport, allotjament i viatges.

Les empreses adjudicatàries hauran de facilitar un codi d'usuari i una contrasenya perquè els destinataris del departament o entitat hi puguin accedir. El sistema ha de permetre reserves i emissions de bitllets en transport terrestre, marítim o aeri, nacional i internacional, així com també reserves d'allotjament en hotels i de lloguer de vehicles.

Cal que aquesta aplicació garanteixi la facilitat del sistema en la cerca dels serveis sol·licitats, en la gestió i seguiment de les peticions, en la gestió de les altes, baixes i variacions de les persones usuàries i en la sol·licitud de pressupostos. Així mateix, que incorpori l'opció de desar la cerca provisionalment i recuperar-la posteriorment.

En el supòsit que un departament o entitat ho requereixi a alguna agència, caldrà que aquesta li parametritzi i implanti en el termini màxim de 7 setmanes.

3.4. Horari de prestació del servei

L'horari mínim de prestació del servei que s'ha de garantir per part de l'equip de treball assignat és de dilluns a divendres de 9 hores a 17 hores.

Les empreses adjudicatàries han de disposar d'una organització suficient i adequada per tal d'atendre qualsevol petició que es realitzi dins d'aquest horari. Aquest servei estarà cobert per l'equip de treball mitjançant el sistema d'atenció *out-plant*.

Les millores que es proposin en aquest apartat, que són criteri d'adjudicació a l'annex núm. 6.5 del PCAP, constitueixen una obligació contractual, per la qual cosa només es podran modificar per causa de força major i amb l'autorització prèvia de la Comissió de seguiment de l'Acord marc.

3.5. Servei d'atenció 24 hores 365 dies

L'empresa adjudicatària haurà de garantir un servei d'atenció permanent, actiu les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any (inclosos caps de setmana i festius), per atendre aquelles incidències o emergències que puguin sorgir fora de l'horari d'atenció ordinari proposat en l'oferta. Aquest servei haurà de permetre una resposta immediata i efectiva a les situacions que afectin la correcta execució dels serveis contractats.

A aquests efectes, s'entendrà per incidència o emergència, entre altres, qualsevol de les situacions següents:

- Cancel·lació, modificació o retard de vols, trens o altres mitjans de transport contractats, que no puguin ser resolts en l'horari ordinari d'atenció.
- Pèrdua de connexions o enllaços derivada d'incidències operatives del viatge.
- Errors o anomalies en les reserves confirmades (transport, allotjament, etc.) que impedeixin o comprometin la continuïtat del servei.
- Necessitat d'emissió urgent de bitllets o canvis en les reserves per causes sobrevingudes i justificades.
- Problemes greus d'allotjament (habitacions no disponibles, tancament inesperat de l'establiment, etc.).
- Emergències mèdiques o de seguretat que afectin directament al viatger durant el desplaçament.
- Canvis de destinació o itinerari derivats de decisions oficials, de seguretat o climatològiques.
- Repatriacions o retorns anticipats per causes sobrevingudes i justificades.

Fora d'aquestes situacions, les peticions que no reuneixin el caràcter urgent s'hauran de gestionar dins l'horari ordinari del servei. Aquest tipus de peticions es podran valorar com millora dins del criteri d'adjudicació corresponent (annex núm. 6.3 del PCAP).

Aquest servei ha de permetre fer totes les operacions possibles (reserves, canvis de darrera hora, etc...) a qualsevol hora del dia o de la nit. Inclourà la resolució d'incidències abans o durant el viatge, i canvis de bitllets d'avió o d'allotjament en el moment de la sol·licitud.

El personal d'atenció d'aquest servei haurà de prestar una atenció personalitzada reconeixent les característiques del client i la seva política de viatges.

Les empreses licitadores hauran de disposar d'una xarxa d'assistència pròpia, o si escau, d'agents col·laboradors tant al territori nacional com internacional.

Les empreses licitadores descriuran detalladament les característiques del servei d'atenció 24 hores ofert, per tal que pugui ser valorat segons els criteris d'adjudicació que figuren a l'annex núm. 6.3 del PCAP.

4. CONDICIONS DE PRESTACIÓ I OPERATIVA DEL SERVEI

4.1. Condicions generals

Els encàrrecs de servei els faran les persones designades pels destinataris de l'Acord marc a què fa esment la clàusula segona d'aquest Plec, ja sigui en nom propi o per a un altre, tan aviat com es tingui la certesa de la necessitat de viatjar.

Quan una unitat necessiti la prestació d'un servei per part d'una agència de viatges, es posarà en contacte amb ella per tal de comunicar-li la seva necessitat, ja sigui telefònicament

com per mitjà de correu electrònic, sens perjudici d'allò que disposin els plecs quant a la formalització.

L'empresa adjudicatària ha de respondre a l'encàrrec de servei, en el termini més ràpid possible i sempre **inferior a 8 hores d'horari d'oficina** i haurà d'oferir, sempre que sigui possible, alternatives, tant pel que fa als bitllets dels mitjans de transport com a l'allotjament, sens perjudici del funcionament del sistema d'auto reserva que s'hagi ofert.

L'agència haurà d'informar la persona responsable de contractar el viatge, sobre les millors opcions existents, tant pel que fa a la venda convencional com a la compra per Internet – low cost, si s'escau, incloent els aspectes econòmics i les condicions del servei (bitllets oberts o tancats, vols directes o amb escales, temps d'espera entre vols, condicions del bitllet, tarifes i taxes, possibilitats d'anul·lació, retorn d'imports pagats, termini en el qual es manté el preu, en els bitllets de companyies low cost la distància de l'aeroport al punt d'arribada i els costos aproximats extres que la poden desqualificar com a millor opció, preu oficial amb taxes incloses, càrrec de gestió de l'empresa adjudicatària, el preu final amb impostos inclosos i qualsevol altre aspecte rellevant en la presa de decisions), per tal de que les persones responsables de contractar els viatges puguin decidir en cada ocasió, quina opció és la més convenient.

En el supòsit de no haver places per a les destinacions i dates sol·licitades, les empreses adjudicatàries hauran de proposar solucions alternatives.

Amb caràcter excepcional, en els viatges que requereixin condicions especials degudament justificades, el departament o entitat podrà sol·licitar a l'agència que ofereixi tantes alternatives com sigui possible, i almenys en un nombre de tres.

Per als viatges amb motiu d'un mandat judicial de persones internes, l'agència haurà de tenir en consideració, alhora d'emetre el bitllet, que els seients d'aquestes i els dels seus acompanyants pertanyents als Cossos i Forces de Seguretat de l'Estat, hauran de ser necessàriament seients contigus.

Les empreses adjudicatàries hauran de lliurar: els bitllets, reserves d'allotjament, adreces i telèfons de la persona responsable de resoldre les incidències que puguin sorgir en relació amb el transport i l'allotjament contractat, informació sobre l'hora de facturació i terminal, procediment per la facturació i, si s'escau, ajudar per a la confecció de les targetes d'embarcament, detalls de la tarifa quant a número de maletes permeses i pes màxim total, suplement per sobrecàrrega, hora d'entrada a l'hotel, document amb les cobertures de l'assegurança, informació (horaris, tipus..) referent als enllaços de transport dels aeroports amb el punt de destí i altres documents necessaris per als destinataris.

Un cop decidits tots els termes de l'encàrrec, la unitat ho confirmarà prop de l'agència de viatges, qui validarà, emetrà i trametrà els bitllets i la documentació necessària a la persona que se li designi (bitllets, bons d'hotels, targetes d'embarcament, quan sigui possible, reserva d'allotjament...). El lliurament d'aquests documents o dels localitzadors o codis, en el cas dels bitllets electrònics, haurà d'efectuar-se amb antelació suficient a la data d'inici del viatge, per tal de garantir que en cap cas un viatger pugui perdre un transport.

En aquells supòsits en què, per a l'obtenció de la targeta d'embarcament o la tramitació d'un visat, sigui necessari que l'agència de viatges formuli una declaració jurada en nom de la

persona viatgera, aquesta n'haurà d'informar prèviament la unitat sol·licitant i facilitar la informació corresponent, amb la finalitat que la persona viatgera en tingui coneixement i pugui assumir-ne la responsabilitat.

L'agència també haurà d'informar tant l'entitat destinatària com el viatger sobre els riscos coberts per l'assegurança d'assistència en viatge i de danys personals, incloent-hi els imports de cobertura i les modalitats de compensació. Així mateix, en el correu electrònic de confirmació, s'haurà d'incloure el telèfon de contacte per a emergències amb atenció les 24 hores.

L'execució d'un encàrrec de servei, des del moment del seu inici fins al final de la seva execució i, si escau, de la facturació, ha de ser mantingut per la mateixa persona de l'empresa adjudicatària. És important que el gestor de l'empresa disposi de tota la informació i dades necessàries per tal d'optimitzar la gestió de l'encàrrec. Excepcionalment, si no és possible que aquest gestor atengui la petició puntual dins l'execució en un moment determinat, cal que la persona que el substitueixi disposi de totes les dades necessàries i elements tècnics necessaris per tirar endavant la gestió encomanada.

Les empreses adjudicatàries hauran de lliurar: els bitllets, reserves d'allotjament, adreces i telèfons de la persona responsable de resoldre les incidències que puguin sorgir en relació amb el transport i l'allotjament contractat, informació sobre l'hora de facturació i terminal, procediment per la facturació i, si s'escau, ajudar per a la confecció de les targetes d'embarcament, detalls de la tarifa quant a número de maletes permeses i pes màxim total, suplementes per sobrecàrrega, hora d'entrada a l'hotel, document amb les cobertures de l'assegurança, informació (horaris, tipus..) referent als enllaços de transport dels aeroports amb el punt de destí i altres documents necessaris per als destinataris.

Pel que fa al lloguer de vehicles, la unitat sol·licitant indicarà a l'agència de viatges les dates en què es requereix l'ús i les característiques del vehicle sol·licitat.

L'agència de viatges haurà de facilitar a la unitat peticionària les diferents alternatives amb la indicació, per a cadascuna d'elles, de les característiques del vehicle i el preu. Amb caràcter general, s'oferiran tarifes que incloguin assegurança a tot risc, i en cap cas la persona usuària haurà de garantir possibles danys al vehicle.

A la vista de les diverses alternatives proporcionades, la unitat seleccionarà i comunicarà per correu electrònic la que més li convingui i, en la mesura que s'ajusti a les seves necessitats, la més econòmica.

4.2. Reserva d'allotjaments

Si l'entitat destinatària ho demana, les empreses adjudicatàries hauran de realitzar el pagament dels allotjaments per endavant, a fi que el destinataris del viatge puguin presentar el comprovant a l'arribada com a justificant del pagament, i sense necessitat de fer cap desemborsament, si així ho demana l'entitat destinatària.

En aquest supòsit, aplicarà allò previst en el punt 3.2, en quant a la presentació de la factura a la unitat destinatària.

L'oferta d'allotjament per part de l'agència haurà de contenir, com a mínim: nom de l'hotel,

adreça de l'hotel, estrelles, disponibilitat de places, característiques o condicions de la reserva (tipus habitació, AD/MP/PC, horari check in i check out), preu oficial, descompte o tarifa especial de l'hotel/empresa adjudicatària i preu final amb impostos inclosos. L'agència haurà de facilitar la documentació necessària que, en el seu cas, l'usuari hagi de presentar a l'establiment hotel·ler.

L'agència haurà d'informar de les tarifes reemborsables i no reemborsables. En cas de contractació de tarifes no reemborsables serà necessària la conformitat expressa i per escrit de la unitat peticionària, als efectes de cancel·lació de reserves.

En qualsevol cas, l'agència sempre ha d'oferir a la unitat l'opció més avantatjosa per a l'Administració, basant-se principalment en el preu del servei, i caldrà que utilitzi, sempre que sigui més beneficiós per a les entitats destinatàries, els acords amb cadenes hotel·leres i companyies de transport que la Generalitat hagi promogut i signat entre les parts. Per tal d'assegurar el compliment d'haver ofert a l'entitat destinatària la opció més avantatjosa, el responsable del departament/entitat podrà demanar a l'agència l'informe corresponent, que acrediti aquest fet, quan es consideri necessari i així es justifiqui.

Excepcionalment, en els casos en què la unitat peticionària del servei gestioni directament una tarifa especial amb un establiment hotel·ler o altra companyia prestadora de serveis, ho comunicarà a l'agència per tal de coordinar la seva intermediació. L'òrgan de contractació podrà requerir a l'agència que aporti la documentació corresponent als efectes d'acreditar que la tarifa aplicada per l'establiment o companyia és neta (no comissionada), com a document adjunt a la factura, preferentment, per al pagament d'aquesta. En aquests casos l'agència podrà aplicar una comissió de servei (fee) de fins a un màxim del 10% del servei prestat.

5. SISTEMA ECONÒMIC I FACTURACIÓ

L'Acord marc fixarà els preus, segons les ofertes presentades, del càrrec per:

- Emissió de bitllets de transport aeri (nacional, europeu i internacional)
- Emissió de bitllets de transport ferroviari
- Emissió de bitllets de vaixell
- Emissió de bitllets d'autocar
- Bitllets emesos a través de l'aplicació d'autoreserva
- Anul·lació de reserves
- Modificació de reserves
- Gestió de visats
- Gestió d'*ancillaries* (serveis extra vinculats al bitllet de transport)
- En els supòsits de representació institucional, el percentatge sobre la facturació global.

- Gestió i/o pagament d'inscripcions a congressos (per avançar el pagament de la inscripció s'indicarà % respecte el preu d'inscripció)
- Gestió de serveis addicionals no previstos expressament

Aquests preus constitueixen el preu per serveis de mediació.

L'import del càrrec per l'emissió del bitllet s'entendrà únic per a trajectes d'anada i tornada efectuats amb el mateix mitjà de transport, i emesos al mateix moment, encara que siguin en companyies diferents.

Si el transport és aeri i requereix d'un trajecte amb escales, s'aplicarà un únic càrrec d'emissió.

Si la companyia és low cost s'aplicarà el càrrec d'emissió ofert d'acord amb la destinació (nacional, resta d'Europa o intercontinental).

En el supòsit de cancel·lacions, canvis de data o classe, s'estarà a allò que cada companyia hagi establert en funció tant dels terminis de cancel·lació o variació de dates i classe, així com els percentatges de penalització.

El pagament dels serveis objecte de l'Acord marc s'efectuarà segons el **sistema de pagament** que s'ajusti a les necessitats específiques de cada departament i entitat destinatària:

- Sistema de pagament mitjançant la targeta bancària de l'agència de viatges

1. El pagament dels **bitllets de mitjans de transport** dels departaments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i entitats del seu sector públic es realitzarà mitjançant l'ús de la **targeta bancària de l'agència de viatges**, la qual haurà d'estar vinculada a una assegurança d'assistència en viatge i de danys personals, amb unes cobertures mínimes que garanteixin, com a mínim, els requisits establerts a la clàusula vuitena d'aquest Plec.

Pel que fa els **bitllets de mitjans de transport**, cal que la factura s'emeti per servei prestat i persona, i inclogui, com a mínim, la informació següent: dades concretes de la persona que viatja (nom i cognom), companyia de transport, trajecte, data, número de reserva i número de bitllet/vol.

Es relacionaran per separat el preu del servei contractat i el *fee* o comissió que correspongui, si escau. Així mateix, hi constarà reflectit el preu aplicat pel majorista o companyia de transport en cadascun dels serveis, els càrrecs d'emissió i els descomptes o bonificacions oferts d'acord amb la proposició econòmica presentada per l'agència. L'entitat destinatària podrà requerir tota la documentació que consideri necessària per verificar el contingut de la factura.

2. Pel que fa a la facturació dels càrrecs de la **resta de serveis diferents dels bitllets de mitjans de transport**, haurà d'emetre la corresponent factura electrònica, en la qual s'hauran d'incloure el servei prestat, les dates de prestació, el lloc i les persones usuàries o el nom i els cognoms de les persones que hi participin, i com a mínim, les següents dades: nom de l'hotel i ubicació; en el cas de lloguer de sales de reunions: nom de la ciutat i sala; en el cas de lloguer de vehicles: nom de la ciutat; en el cas de recepcions: lloc, número de persones i nom de la ciutat. Addicionalment, s'hi podran afegir altres dades que siguin requerides per les unitats dels departaments o entitats destinatàries.

En el cas de viatges de representació institucional, la facturació s'haurà de fer per servei prestat i caldrà especificar, a la factura electrònica, el nom i els cognoms de les persones que hi participin. Si l'encàrrec inclou serveis d'allotjament o altres conceptes destinats a persones no vinculades als destinataris d'aquest Acord marc, s'haurà d'emetre una factura separada, on constin els noms i cognoms d'aquestes persones.

Els destinataris de l'Acord marc a què fa referència la clàusula segona d'aquest Plec tindran l'opció de demanar a l'empresa adjudicatària que emeti les factures per diverses unitats peticionàries.

3. Tramesa de les factures electròniques.

3.1. Pel que fa al sistema de tramesa de les factures electròniques corresponents als **bitllets de mitjans de transport**, aquestes hauran de ser registrades al Registre Comptable de Factures a partir de la prestació del servei. A aquests efectes, s'entendrà que el servei ha estat prestat per l'agència de viatges en el moment en què s'hagin emès i lliurat els títols de viatge, amb independència de la data en què es dugui a terme el desplaçament per part del personal usuari.

3.2. Pel que fa al sistema de tramesa de les factures electròniques corresponents a la **resta de serveis diferents als bitllets de transport**, aquestes hauran de ser registrades al Registre Comptable de Factures a partir de la prestació del servei. A aquests efectes, s'entendrà que el servei ha estat prestat per l'agència de viatges quan hagi finalitzat la pernoctació a l'allotjament o el servei corresponent. En els viatges de representació institucional, de grups, o en aquells supòsits en que l'agència hagi hagut d'abonar part o la totalitat de l'import amb anterioritat a la pernoctació o servei prestat, podrà emetre la factura corresponent a l'entitat en aquell moment, acreditant aquest pagament, amb independència de la data en què es dugui a terme la pernoctació o servei corresponent.

La unitat promotora de l'expedient conformarà i certificarà positivament la recepció del servei prestat, o rebutjarà la factura en el termini de 30 dies a comptar des de la prestació del servei, d'acord amb l'establert a l'article 210 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

L'abonament del preu a l'empresa contractista s'efectuarà en els termes de l'article 198 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

D'acord amb el que estableix la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic, les factures s'han de signar amb signatura avançada basada en un certificat reconegut, i han d'incloure, necessàriament, el número d'expedient de contractació.

El format de la factura electrònica i signatura s'han d'ajustar al que disposa l'annex 1 de l'Ordre ECO/306/2015, de 23 de setembre, per la qual es regula el procediment de tramitació i anotació de les factures en el Registre comptable de factures en l'àmbit de l'administració de la Generalitat de Catalunya i el sector públic que en depèn.

La plataforma e.FACT és el punt general d'entrada de factures electròniques de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu Sector Públic.

Les dades identificatives de l'òrgan administratiu amb competències en matèria de comptabilitat pública, de l'òrgan de contractació i del destinatari, que l'empresa contractista haurà de fer constar en les factures corresponents, seran les que s'assenyalin en els respectius contractes basats.

El seguiment de l'estat de les factures es podrà consultar al web del Departament d'Economia i Finances a l'apartat de Tresoreria i Pagaments (consulta de l'estat de factures i pagaments de documents), a partir de l'endemà del registre de la factura.

<https://economia.gencat.cat/ca/ambits-actuacio/tresoreria-pagaments/>

- Sistema de pagament mitjançant la targeta bancària corporativa de l'entitat peticionària del servei

1. En els supòsits en què qualsevol de les entitats destinatàries de l'Acord marc disposi de **targeta bancària corporativa pròpia**, el sistema de pagament emprat serà mitjançant aquesta. L'entitat demandant facilitarà el/s número/s de la/es targeta/es bancàries corporatives, amb la finalitat que les agències de viatges adjudicatàries puguin efectuar-hi el càrrec corresponent, d'acord amb les comandes formalitzades per a cada desplaçament. En aquest cas, serà responsabilitat de l'entitat destinatària fixar i garantir les cobertures, si escau, de l'assegurança d'assistència en viatge i de danys personals.

2. Pel que fa els **bitllets de mitjans de transport**, cal que la factura s'emeti per servei prestat i persona, i inclogui, com a mínim, la informació següent: dades concretes de la persona que viatja (nom i cognom), companyia de transport, trajecte, data, número de reserva i número de bitllet/vol i com a pagament incloure "abonat a targeta corporativa". S'haurà d'identificar la targeta amb la qual s'ha fet el pagament amb els 8 dígit inicials.

Les factures emeses de bitllets de mitjans de transport efectuats ala targeta corporativa s'hauran de trametre al titular de la targeta corporativa per correu electrònic, de forma immediata a la realització de l'operació bancària i fins del termini de 24 hores després de la realització del càrrec.

Es relacionaran per separat el preu del servei contractat i el fee o comissió que correspongui, si escau. Per tant, hi haurà de constar, per a cada servei, el preu aplicat pel majorista o per la companyia de transport, els càrrecs d'emissió i els descomptes o bonificacions oferts d'acord amb la proposta econòmica presentada per l'agència. Així mateix, l'entitat destinatària podrà requerir tota la documentació que consideri necessària per verificar el contingut de la factura.

3. Per tal de possibilitar la **conciliació dels càrrecs** de les targetes bancàries corporatives, les entitats destinatàries que utilitzen aquest sistema per al pagament de bitllets de transport podran gestionar i demanar la utilització de "targetes de crèdit de conciliació", si es considera oportú.

En el cas que no s'utilitzin targetes de crèdit de conciliació, l'empresa adjudicatària posarà a disposició del departament o entitat destinatària, sense cost, els llistats mensuals necessaris per tal de facilitar la conciliació dels càrrecs a la targeta bancària corporativa dels bitllets de transport pagats directament a les companyies.

4. Pel que fa a la facturació dels càrrecs de la **resta de serveis diferents dels bitllets de mitjans de transport**, s'haurà d'emetre la corresponent factura electrònica en les mateixes condicions que les establertes a l'apartat relatiu al *sistema de pagament mitjançant la targeta bancària de l'agència de viatges*.

6. QUADRES DE COMANDAMENT

Amb periodicitat semestral l'empresa adjudicatària haurà de remetre a la Comissió Central de Subministraments informe sobre tots els serveis realitzats durant aquest període amb la informació que es detalla en aquest apartat i en el format establert per la pròpia Comissió:

Les dades a remetre seran dividides en tres grans blocs:

- Departaments de la Generalitat.
- Entitats participants en el Sistema central d'adquisicions pertanyents al Sector públic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.
- Entitats participants en el Sistema central d'adquisicions no pertanyents al Sector públic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Les dades a facilitar seran les següents:

- Per servei de bitllet d'avió: Departament/Organisme/Entitat, nom del passatger, data del viatge, companyia aèria, low cost (sí/no), trajecte, núm. bitllet/bonus, núm. factura, import total detallat per concepte (import net, càrrecs per gestió d'ancilleries, càrrecs per gestió de visats, càrrecs per gestió i/o pagament d'inscripcions a congressos, càrrecs per anul·lació de reserves, càrrecs per emissió en cas de modificació, service fee, retribució en el supòsit de viatges de representació institucional, impostos, taxes,...), diferenciant entre aeri nacional, aeri nacional interinsular, aeri europeu i aeri intercontinental.
- Per servei de bitllet de tren: Departament/Organisme/Entitat, nom del passatger, data del viatge, companyia ferroviària, trajecte, núm. bitllet/bonus, núm. factura, import total detallat per concepte (import net, càrrecs per gestió d'ancilleries, càrrecs per gestió de visats, càrrecs per gestió i/o pagament d'inscripcions a congressos, càrrecs per anul·lació de reserves, càrrecs per emissió en cas de modificació, service fee, retribució en el supòsit de viatges de representació institucional, impostos, taxes,...), diferenciant els que corresponen al trajecte Barcelona-Madrid/Madrid-Barcelona de la resta de trajectes.
- Per nits d'hotels: Departament/Organisme/Entitat, nom del passatger, data estada, cadena hotelera, nom de l'hotel, nombre d'estrelles de l'hotel, zona de la ciutat (només per a grans ciutats), nombre total de nits, preu unitari en règim de només allotjament (sense IVA), núm. Factura, import total sense IVA, IVA i import amb IVA.
- Lloguer de vehicles. Nombre de serveis, import sense IVA, IVA i import amb IVA.
- Altres serveis. Nombre de serveis i import sense IVA, IVA, i import amb IVA.

La remissió d'aquests quadres de comandament constitueix una obligació per a les adjudicatàries.

Per tal de fer arribar aquesta informació a la Comissió de seguiment de l'Acord marc, es facilitarà a les empreses adjudicatàries un document Excel que hauran de complimentar i retornar puntualment —com a màxim durant els mesos de febrer i setembre— amb les dades corresponents al semestre immediatament anterior. D'aquesta manera, es garanteix una recollida i tractament homogeni de les dades.

7. RESPONSABILITAT I ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL

Les empreses adjudicatàries de l'Acord marc seran responsables dels danys i perjudicis que puguin causar tant a l'Administració com a tercers durant l'execució dels contractes basats. En conseqüència, l'Administració quedarà eximida de tota responsabilitat pels danys i perjudicis ocasionats a tercers derivats de l'execució del servei.

Les empreses licitadores hauran de declarar davant la Comissió Central de Subministraments que disposen d'una pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil vigent i al corrent de pagament. Aquesta pòlissa haurà de cobrir els danys corporals, materials, conseqüencials i els perjudicis econòmics purs, derivats de l'exercici de l'activitat de l'agència de viatges, tant per acció com per omissió, que puguin afectar terceres persones.

Els capitals mínims assegurats exigits per licitar en aquest Acord marc són de **1.000.000 euros per sinistre i any, amb un sublímit de 150.000 euros pels sinistres patrimonials purs**. No obstant això, els capitals assegurats pels licitadors que ultrapassin els mínims exigits per la Generalitat de Catalunya seran valorats per la Mesa de contractació, d'acord amb l'annex núm. 6.6 del PCAP.

L'acreditació de l'existència de la pòlissa es farà d'acord amb el model de declaració que s'adjunta com a annex núm. 6.5 al PCAP. **Aquesta pòlissa haurà d'estar subscripta i vigent a la data del requeriment de documentació prèvia a l'adjudicació en cas de resultar proposat adjudicatari.**

Les empreses adjudicatàries hauran de comunicar immediatament a la Comissió Central de Subministraments qualsevol modificació en la pòlissa que afecti les condicions de cobertura establertes.

8. GARANTIES D'ACCIDENTS PERSONALS I D'ASSISTÈNCIA EN VIATGE

Les empreses licitadores hauran de declarar davant la Comissió Central de Subministraments que disposen, sense cap cost addicional per a l'Administració de la Generalitat i entitats destinatàries, ni per a les persones que viatgin per compte d'aquestes, d'una assegurança d'accidents, d'equipatges i d'assistència en viatge, amb les cobertures mínimes que s'indiquen a continuació, per a tots els viatges que es realitzin en el marc del present contracte.

GARANTIES D'ACCIDENTS PERSONALS I D'ASSISTÈNCIA EN VIATGE	Cobertures mínimes
Accidents personals	
Mort per accident	300.000,00 €
Incapacitat permanent absoluta per accident i total per accident	300.000,00 €
Assistència a persones	

Despeses mèdiques, quirúrgiques, farmacèutiques, d'hospitalització i trasllat	15.000,00 €
Despeses per prolongar l'estada en hotel	120 €/dia, durant 10 d
Assegurança de Responsabilitat Civil privada en viatge	60.000,00 €
Despeses perllongament assegurat i 1 acompanyant	120 €/dia, durant 10 d
Despeses d'hotel de l'acompanyant desplaçat per dia (durant 3 d)	120,00 €
Viatge	
Retard sortida viatge > 4 h	100,00 €
Equipatges	
Pèrdues materials	2.000,00 €
Demora en el lliurament d'equipatge, superior a 4 h	120,00 €

Les cobertures ofertes per les empreses licitadores que ultrapassin els mínims exigits per la Generalitat de Catalunya seran valorats per la Mesa de contractació, d'acord amb l'annex núm. 6.1 del PCAP.

L'acreditació de l'existència de la pòlissa es farà d'acord amb el model de declaració que s'adjunta com a annex núm. 6.1 al PCAP. **Aquesta pòlissa haurà d'estar subscrita i vigent a la data del requeriment de documentació prèvia a l'adjudicació en cas de resultar proposat adjudicatari.**

Les empreses adjudicatàries hauran de comunicar immediatament a la Comissió Central de Subministraments qualsevol modificació en la pòlissa que afecti les condicions de cobertura establertes.

9. ALTRES OBLIGACIONS DE L'ADMINISTRACIÓ

L'Administració assumirà les obligacions següents:

1. Cada departament o entitat designarà un responsable del contracte, d'acord amb el que estableix la clàusula quaranta-unena del Plec de clàusules administratives particulars. Cada departament o entitat informará a l'empresa adjudicatària de les dades de contacte d'aquest responsable, incloent-hi el telèfon i l'adreça electrònica.

Així mateix, cada departament o entitat designarà una persona de contacte responsable de la gestió de la facturació, amb la finalitat de centralitzar la recepció, validació i, si escau, la resolució d'incidències relacionades amb les factures emeses per l'empresa adjudicatària. Les dades de contacte d'aquesta persona (adreça electrònica i telèfon) seran facilitades a l'empresa adjudicatària en el moment d'inici de la prestació del servei i hauran d'actualitzar-se en cas de modificació.

2. El responsable del contracte haurà de validar les factures en el termini establert, facilitant la tramitació del pagament dins dels terminis establerts a la normativa aplicable i a la clàusula quarta d'aquest plec.

3. En cas d'incidències amb els serveis prestats, l'Administració haurà de facilitar la informació necessària per a la seva resolució i comunicar-les formalment dins del termini acordat.
4. L'Administració es compromet a garantir que les empreses contractistes, en relació amb les dades personals a les quals tinguin accés amb ocasió del contracte, s'obliguen al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, a la normativa de desenvolupament i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, així com a mantenir la confidencialitat dels serveis contractats.
5. En relació amb l'expressat en l'apartat anterior, els òrgans de contractació dels departaments i les entitats destinatàries hauran de signar el corresponent acord d'encàrrec de tractament de dades personals amb les empreses adjudicatàries dels seus contractes basats, d'acord amb el model de l'annex núm. 10.1 del PCAP.

10. SUPERVISIÓ DE L'EXECUCIÓ I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

La persona responsable del servei per part de les empreses adjudicatàries informarà periòdicament del desenvolupament del servei a la persona responsable del servei del departament/entitat.

Les persones responsables del departament/entitat supervisaran el servei de forma contínua i podran demanar informes puntuals sobre el desenvolupament del servei o sobre les incidències produïdes.

La Comissió Central de Subministraments podrà fer auditories o controls de l'execució en qualsevol moment durant la vigència de l'Acord marc.

A aquest efecte, podrà recavar de les empreses adjudicatàries la documentació corresponent o qualsevol altra que estimi oportuna per a exercir les facultats de control i avaluació. Així mateix, podrà sol·licitar a l'empresa la celebració de reunions amb la persona responsable i interlocutora del contracte.

Les empreses adjudicatàries enviaran a la Comissió Central de Subministraments, semestralment, informe sobre tots els serveis realitzats durant aquest període amb la informació que es detalla a la clàusula cinquena d'aquest Plec.

Les incidències sorgides durant l'execució de l'Acord marc seran gestionades entre la persona responsable de la unitat destinatària i la persona responsable que l'empresa adjudicatària hagi designada. En el supòsit que la solució adoptada no satisfaci a la unitat destinatària, serà elevada a la Comissió Central de Subministraments.

En qualsevol cas, caldrà atènyer-se al que estableix la clàusula quarantena el PCAP.

ACORD MARC DE SERVEIS DE GESTIÓ I ASSISTÈNCIA EN VIATGES (CCS-2025-9)
ANNEX NÚM. 6.10 PCAP - OFERTA ECONÒMICA

El/la senyor/a:	Paula Fuster Arribas
En nom propi:	Directora General
O com a representant de l'empresa:	Reed & Mackay España, S.A.U.

declara sota la seva responsabilitat, com a licitador de l'Acord marc per a la prestació del servei de gestió i assistència en viatges (Exp. CCS-2025-9), que l'empresa a la que representa Reed & Mackay España, S.A.U., presenta la següent oferta econòmica, en els termes previstos en els plecs reguladors d'aquesta licitació:

Tipus de càrrec	Puntuació màxima	Import de comissió mínim	Import de comissió màxim	Càrrec ofert per l'empresa
Càrrec per l'emissió de bitllets aeris dins Espanya	4.50	4.00 €	15.00 €	4.00
Càrrec per l'emissió de bitllets aeris resta d'Europa	7.50	5.00 €	20.00 €	5.00
Càrrec per l'emissió de bitllets aeris intercontinentals	6.00	6.00 €	30.00 €	6.00
Càrrec per l'emissió de bitllets aeris per auto reserva	1.00	1.50 €	10.00 €	6.00
Càrrec per l'emissió de bitllets de tren a Catalunya	3.00	2.00 €	10.00 €	2.00
Càrrec per l'emissió de bitllets de tren a Madrid	7.00	2.00 €	10.00 €	2.00
Càrrec per l'emissió de bitllets de tren resta de destinacions	1.50	3.00 €	10.00 €	3.00
Càrrec per l'emissió de bitllets de tren per auto reserva	0.50	1.50 €	10.00 €	1.50
Càrrec per l'emissió de l'abonament de tren i respectius bitllets:				
Fins a 100,00 euros	0.50	2.00 €	7.00 €	2.00
Import de 100,01 a 400,00 euros	0.50	2.00 €	7.00 €	2.00
Import de 400,01 a 800,00 euros	0.50	3.00 €	7.00 €	3.00
Import superior a 800,00 euros	0.50	3.00 €	7.00 €	3.00
Càrrec per emissió de bitllets de vaixell o autocar	1.50	2.00 €	7.00 €	2.00
Càrrec per anul·lació de reserves	0.50	0.50 €	7.00 €	0.50
Càrrec per l'emissió en cas de modificació	0.50	0.50 €	10.00 €	0.50
Càrrec per la gestió d'anciliaries	0.50	2.00 €	10.00 €	2.00
Càrrec per la gestió de visats	0.50	8.00 €	50.00 €	8.00
Retribució en el supòsit de viatges de representació institucional (percentatge sobre el preu global, exclosos tots els serveis que ja tinguin una concreció econòmica en l'oferta).....%	3.00	5.00	11.00	5.00
Càrrec per la gestió i/o pagament d'inscripcions a congressos:				
Per la gestió de la inscripció	0.75	2.00 €	20.00 €	10.00
Per avançar el pagament de la inscripció (% respecte el preu d'inscripció)	0.75	1.00	8.00	1.00
Càrrec per la gestió de serveis addicionals no previstos expressament a l'oferta econòmica (percentatge sobre el preu global, exclosos tots els serveis que ja tinguin una concreció econòmica en l'oferta).....%	1.00	5.00	10.00	5.00

PAULA
 MARIA
 FUSTER
 (R:A0864947
 7)

Digitally signed by
 FUSTER (R:A08649477)
 MARIA FUSTER
 (R:A08649477) gn=PAULA
 MARIA c=ES o=REED
 MACKAY ESPAÑA S.A.U.
 Reason: I am the author of
 this document
 Location:
 Date: 2025-09-10
 12:15+02:00

Annex núm. 6.1-A

**MILLORA EN LA COBERTURA DE LA PÒLISSA D'ACCIDENTS PERSONALS I
ASSISTÈNCIA EN VIATGE**

(MAJOR IMPORT INDEMNITZATORI)

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

La Sra Paula Fuster Arribas, en nom propi, o com a Directora General de l'empresa Reed & Mackay España, S.A.U., amb DNI , declara, sota la seva responsabilitat, com a licitador/a de l'Acord marc referenciat a l'encapçalament,

Que proposa els imports indemnitzatoris millorant la cobertures mínimes:

GARANTIES D'ACCIDENTS PERSONALS I D'ASSISTÈNCIA EN VIATGE	Cobertures mínimes	Indemnització oferta (€)
Accidents personals		
Mort per accident	300.000,00 €	1.400.000€
Incapacitat permanent absoluta i total per accident	300.000,00 €	1.400.000€
Assistència a persones		
Despeses mèdiques, quirúrgiques, farmacèutiques, d'hospitalització i trasllat	15.000,00 €	550.000€
Despeses per prolongar l'estada en hotel	120 €/dia, durant 10 d	120€
Assegurança de Responsabilitat Civil privada en viatge	60.000,00 €	65.000€
Despeses perllongament assegurat i 1 acompanyant	120 €/dia, durant 10 d	120€
Despeses d'hotel de l'acompanyant desplaçat per dia (durant 3 d)	120,00 €	120€
Viatge		
Retard sortida viatge > 4 h	100,00 €	120€
Equipatges		
Pèrdues materials	2.000,00 €	5.000€
Demora en el lliurament d'equipatge, superior a 4 h	120,00 €	120€

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(signatura electrònica del/de la representants de l'empresa)

PAULA
MARIA
FUSTER
(R:A08649477
)

Digitally signed by PAULA MARIA
FUSTER
(R:A08649477)
DN: cn=PAULA MARIA FUSTER
(R:A08649477)
gn=PAULA MARIA c=ES o=REED
MACKAY ESPAÑA S.A.U.
Reason: I am the author of this
document
Location:
Date: 2025-09-12 16:48+02:00

Annex núm. 6.1-B

**MILLORA EN LA COBERTURA DE LA PÒLISSA D'ACCIDENTS PERSONALS I
ASSISTÈNCIA EN VIATGE**

(MAJOR NOMBRE DE COBERTURES)

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

La Sra Paula Fuster Arribas, en nom propi, o com a Directora General de l'empresa Reed & Mackay España, S.A.U., amb DNI , declara, sota la seva responsabilitat, com a licitador/a de l'Acord marc referenciat a l'encapçalament,

Que ofereix les següents cobertures i indemnitzacions (no es valoraran les cobertures que coincideixin amb les previstes a l'**annex núm. 6.1-A**):

Cobertura oferta	Indemnització oferta (€)
Cobertura 24hrs Viatges de Negoci	400.000€
Pèrdua de connexió aèria	120€ (primeres 4h), 450€ (després de >6h, no acumulatiu)
Segrest/Despeses de viatge/allotjament de familiars per a acudir al lloc	5.000€
Retard/cancel·lació de vol (>6h)	450€ (despeses de primera necessitat en total)
Transport/Repatriació sanitària de ferits i malalts	Inclòs
Retorn anticipat per defunció de familiar o sinistre greu en domicili	Inclòs
Tractament odontològic urgent a l'estranger	750€
Repatriació del mort i bitllet acompanyant	Inclòs
Defensa jurídica automobilística	900€
Avançament de fiances penals per accident de circulació	12.000€

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(signatura electrònica del/de la representants de l'empresa)

PAULA MARIA
FUSTER
(R:A08649477
)

PAULA MARIA FUSTER
(R:A08649477)
MARIA FUSTER
(R:A08649477) gn=PAULA
MARIA c=ES o=REED
MACKAY ESPAÑA S.A.U.
Reason: I am the author of this
document
Location:
Date: 2025-09-10 11:58+02:00

Annex núm. 6.2

EINES DE GESTIÓ I SERVEIS ADDICIONALS DE SUPORT AL CLIENT

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

La Sra Paula Fuster Arribas, en nom propi, o com a Directora General de l'empresa Reed & Mackay España, S.A.U., amb DNI , declara, sota la seva responsabilitat, com a licitador/a de l'Acord marc referenciat a l'encapçalament,

Disposar i aplicar, en el moment de l'execució de l'Acord marc d'aquells sistemes d'informació que aportin serveis addicionals de suport a l'entitat destinatària i al viatger, sense cap cost addicional per al destinatari sol·licitant:

(Marqueu amb una X el que correspongui. Només una opció).

Es recorda que aquest criteri d'adjudicació no té caràcter merament declaratiu ni es basa en compromisos futurs. Les aplicacions informàtiques ofertes hauran d'estar operatives en el moment de la presentació de l'oferta, amb les funcionalitats descrites. No s'acceptaran compromisos de desenvolupament o adquisició posteriors.

Així mateix, es recorda que per tal d'obtenir puntuació en cadascun dels subcriteris, les empreses licitadores hauran d'adjuntar al present annex la **documentació acreditativa** corresponent. Aquesta documentació haurà de demostrar de manera clara que disposen efectivament de les aplicacions o eines proposades i que aquestes funcionen amb les funcionalitats requerides. La documentació consistirà en una **presentació** que inclogui imatges o captures de pantalla, acompanyades d'un exemple pràctic. Cada imatge o captura haurà d'anar acompanyada de l'explicació corresponent, que en permeti entendre el context i la funcionalitat mostrada. **En el cas que no quedi suficientment acreditat algun subcriteri, aquest no serà puntuat.**

- a) **Sistema d'alertes:** aplicació que informi a l'entitat i al viatger directament de qualsevol incidència en el viatge contractat (vagues, cancel·lacions, retards i qualsevol altra incidència tècnica, política o meteorològica....):

SI ☒ NO ☐ SI, PERÒ AMB COST ☐

- b) **Servei de geolocalització:** eina que permeti conèixer la localització actualitzada i en temps real dels viatgers.

SI ☒ NO ☐ SI, PERÒ AMB COST ☐

- c) **Incorporació de tecnologies d'intel·ligència artificial per a la gestió i atenció de sol·licituds:**

- **Sistema d'assistència intel·ligent ("copilot") per a la classificació de sol·licituds:**

SI ☒ NO ☐ SI, PERÒ AMB COST ☐

- **Implementació d'un sistema de Chatbot per a atenció immediata:**

SI ☐ NO ☒ SI, PERÒ AMB COST ☐

d) **Aplicació informàtica d'explotació de dades:**

SI ☒ NO ☐ SI, PERÒ AMB COST ☐

e) Aplicació informàtica que permeti fer el **seguiment de la tramitació i de la facturació** del viatge contractat:

SI ☒ NO ☐ SI, PERÒ AMB COST ☐

f) Aplicació informàtica de **recuperació automàtica de les taxes reemborsables** de tots els bitllets d'avió cancel·lats. Es liquidarien mensualment:

SI ☒ NO ☐ SI, PERÒ AMB COST ☐

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(signatura electrònica del/de la representants de l'empresa)

PAULA
MARIA
FUSTER
(R:A08649

477)

Digitally signed by PAULA
MARIA FUSTER
(R:A08649477) DN:
cn=PAULA MARIA FUSTER
(R:A08649477) gn=PAULA
MARIA c=ES o=REED
MACKAY ESPAÑA S.A.U.
Reason: I am the author of
this document
Location:
Date: 2025-09-10
11:59+02:00

Annex núm. 6.3

MILLORES EN EL SERVEI D'ATENCIÓ 24 HORES I 365 DIES

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

La Sra Paula Fuster Arribas, en nom propi, o com a Directora General de l'empresa Reed & Mackay España, S.A.U., amb DNI , declara, sota la seva responsabilitat, com a licitador/a de l'Acord marc referenciat a l'encapçalament,

El contacte assignat per al servei d'atenció al client 24 hores 365 dies l'any es pot fer mitjançant els següents canals de comunicació:

- a) El número de telèfon (obligatori): 91-084.10.88 .
- b) L'adreça de correu electrònic: travelemergency@arkria.com
- c) Altres: Arkria Emergencies .

(A continuació, marqueu amb una X el que correspongui. Només una opció)

Es comunica directament amb: El responsable del contracte: SI ☐ NO ☐

Persona de l'equip de treball: SI ☐ NO ☐

Call-center: SI ☒ NO ☐

En aquest servei es resoldran incidències que es puguin produir fora de l'horari d'oficina proposat per l'agència a la seva oferta, més enllà dels casos urgents definits a la clàusula 3.5 del Plec de prescripcions tècniques, i s'inclouran les gestions sorgides abans o durant el viatge, i canvis de bitllets d'avió o d'allotjament, en el moment de la sol·licitud:

SI ☒ NO ☐ SI, PERÒ AMB COST ☐

En aquest servei s'emetran i cancel·laran bitllets de transport i allotjament, i tramesa al departament/entitat en el moment de la sol·licitud:

SI ☒ NO ☐ SI, PERÒ AMB COST ☐

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(signatura electrònica del/de la representants de l'empresa)

PAULA MARIA
FUSTER
(R:A08649477)

Digitally signed by PAULA
MARIA FUSTER
(R:A08649477)
DN: cn=PAULA MARIA
FUSTER (R:A08649477)
gn=PAULA MARIA c=ES
o=REED MACKAY ESPAÑA
S.A.U.
Reason: I am the author of this
document
Location:
Date: 2025-09-10 12:02+02:00

Annex núm. 6.4

PERSONES DESTINADES A L'EXECUCIÓ DE L'ACORD MARC

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

La Sra Paula Fuster Arribas, en nom propi, o com a Directora General de l'empresa Reed & Mackay España, S.A.U., amb DNI , declara, sota la seva responsabilitat, com a licitador/a de l'Acord marc referenciat a l'encapçalament,

L'equip de treball assignat a l'execució de l'Acord marc constarà de la/les següent/s persona/es:

Nom	Cognoms	Responsable de l'equip (marqueu amb una X)	Telèfon de contacte	Adreça de correu electrònic
Jaume		☒	933672400	
Miriam		☐	933672400	generalitat.es@reedmackay.com
Laura		☐	933672400	generalitat.es@reedmackay.com
Judit		☐	933672400	generalitat.es@reedmackay.com
Sergi		☐	933672400	generalitat.es@reedmackay.com
Cristina		☐	933672400	generalitat.es@reedmackay.com
Maria		☐	933672400	generalitat.es@reedmackay.com
Rosa		☐	933672400	generalitat.es@reedmackay.com

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(signatura electrònica del/de la representants de l'empresa)

PAULA
MARIA
FUSTER
(R:A08649
477)

Digitally signed by
PAULA MARIA
FUSTER (R:A08649477)
DN: cn=PAULA
MARIA FUSTER
(R:A08649477) gn=PAULA
MARIA c=ES o=REED
MACKAY ESPAÑA S.A.U.
Reason: I am the author of
this document
Location:
Date: 2025-09-10
12:03+02:00

Annex núm. 6.5

DISPONIBILITAT HORÀRIA DE L'EQUIP DE TREBALL ASSIGNAT

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

La Sra Paula Fuster Arribas, en nom propi, o com a Directora General de l'empresa Reed & Mackay España, S.A.U., amb DNI , declara, sota la seva responsabilitat, com a licitador/a de l'Acord marc referenciat a l'encapçalament,

L'horari d'atenció ordinària durant la vigència de l'Acord marc, de l'equip de treball assignat, serà el següent:

De dilluns a divendres:

- Hora d'inici: 09:00hrs
- Hora fi: Dilluns – Dijous 19:00hrs Divendres 18:00hrs

(si es tanca al migdia especificar les dues hores d'inici i les dues hores de fi).

Dissabtes:

- Hora d'inici:-----
- Hora fi:-----

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(signatura electrònica del/de la representants de l'empresa)

PAULA MARIA
FUSTER
(R:A08649477)

Digitally signed by
PAULA MARIA FUSTER
(R:A08649477)
DN: cn= PAULA
MARIA FUSTER
(R:A08649477) gn=PAULA
MARIA c=ES o=REED
MACKAY ESPAÑA S.A.U.
Reason: I am the author of this
document
Location:
Date: 2025-09-10 12:04+02:00

Annex núm. 6.6

PÒLISSA D'ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL DE L'AGÈNCIA

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

La Sra Paula Fuster Arribas, en nom propi, o com a Directora General de l'empresa Reed & Mackay España, S.A.U., amb DNI , declara, sota la seva responsabilitat, com a licitador/a de l'Acord marc referenciat a l'encapçalament,

Que l'entitat que representa és prenedora de l'assegurança aquí descrita, la qual, en els termes i condicions pactats, empara les responsabilitats civils derivades del servei de gestió i assistència en viatges així com qualsevol altre servei propi d'agència de viatges, i que són certes les dades que figuren en aquesta Declaració.

Número de la pòlissa d'assegurança de Responsabilitat Civil contractada: _____

Entitat prenedora de l'assegurança: **Reed & Mackay España, S.A.U.**

Nom: **Reed & Mackay España, S.A.U.**

NIF: **A08649477**

Adreça: **Carrer Calvet, 65**

Població: **Barcelona**

C.P. **08021**

Telèfon: **93-367.24.22**

Fax: _____

@: _____

--

Entitat assegurada: _____

Assegurador: _____ NIF: _____

Activitat objecte de cobertura d'assegurança: La responsabilitat civil derivada de danys materials, personals, conseqüencials i patrimonials purs derivats com a conseqüència del servei de gestió i assistència en viatges de l'entitat assegurada.

Límits de capital assegurats (en €)

1.200.000€

L'assegurança cobreix els danys corporals i materials, els perjudicis econòmics consecutius i els patrimonials purs fins a les sumes assegurades que per a cadascun dels riscos s'indiquen tot seguit:

Risc assegurat

Límit per sinistre

Límit per anualitat

Límit per sinistre patrimonial pur

Franquícia

1.200.000€

1.100.000€

1.200.000€

300.000€

10%

Responsabilitats civils derivades dels serveis de gestió i assistència en viatge

Garantia insolvència financera (GIF). Import: **1.200.000€**

Període de vigència de l'assegurança:	Data d'efecte de la cobertura; el dia:	Data de venciment de la cobertura; el dia:
	01-01-2025	01-01-2026

El declarant es compromet a mantenir vigent, durant el temps de durada de l'acord marc la cobertura d'assegurances sol·licitada i autoritza a la Generalitat de Catalunya a realitzar les comprovacions corresponents de la validesa de les dades d'aquesta Declaració, les quals podran ser contrastades amb l'assegurador indicat.

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(signatura electrònica del/de la representants de l'empresa)

PAULA
MARIA
FUSTER
(R:A08649
477)

Digitally signed by
PAULA MARIA
FUSTER (R:A08649477)
PAULA MARIA FUSTER
(R:A08649477) gn=PAULA
MARIA c=ES o=REED
MACKAY ESPAÑA S.A.U.
Reason: I am the author of
this document
Location:
Date: 2025-09-10
12:05+02:00

Annex núm. 6.7

ACORD DE NIVELL DE SERVEI (SERVICE LEVEL AGREEMENT: SLA)

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges
Exp.: CCS-2025-9

La Sra Paula Fuster Arribas, en nom propi, o com a Directora General de l'empresa Reed & Mackay España, S.A.U., amb DNI , declara, sota la seva responsabilitat, com a licitador/a de l'Acord marc referenciat a l'encapçalament,

Subscriure un acord de nivell de servei (Service Level Agreement, SLA) entre la seva empresa i el departament/entitat per tal de garantir un nivell de qualitat en el servei. La columna de "Forma de mesura" s'indica a efectes orientatius i no vincula al departament/entitat que acordi un SLA amb l'agència. Cada unitat podrà monitoritzar el sistema de mesura que consideri més adient en funció de les seves necessitats.

(En cada fila, marcar la casella corresponent a SI o NO):

SI	NO	Servei	Expectativa	Indicador clau de rendiment (KPI)	Forma de mesura
☒	☐	Resposta telefònica	15 segons	Més del 95%	Informe de monitorització del temps de la resposta telefònica
☒	☐	Justificant de recepció de correu electrònic	Abans de 30 minuts	Més del 95%	Informe de monitorització del termini del justificant de recepció dels correus electrònics
☒	☐	Comptes i precisió de la factura	100%	Més del 95%	Informe del compte de clients amb factures associades
☒	☐	Reconeixement de gestió de reclamacions/resolució d'incidències dins les 24 hores	100%	Més del 95%	Informe sobre la gestió de les reclamacions/resolució d'incidències

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(signatura electrònica del/de la representants de l'empresa)

PAULA
MARIA
FUSTER
(R:A08649477
)

Digitally signed by PAULA
MARIA FUSTER
(R:A08649477)
DN: cn=PAULA MARIA
FUSTER
(R:A08649477) gn=PAULA
MARIA, o=ES, o=REED
MACKAY ESPAÑA S.A.U.
Reason: I am the author of this
document
Location:
Date: 2025-09-10 12:06+02:00

Annex núm. 6.8

FORMACIÓ I PLANS DE MILLORA

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

La Sra Paula Fuster Arribas, en nom propi, o com a Directora General de l'empresa Reed & Mackay España, S.A.U., amb DNI , declara, sota la seva responsabilitat, com a licitador/a de l'Acord marc referenciat a l'encapçalament,

Oferir un total de **30 hores/any a impartir pel responsable, sense cap cost** per als destinataris d'aquest acord marc especificats en la **clàusula cinquena** d'aquest plec, sessions de formació per optimitzar la gestió en la despesa de viatges amb motiu de comissió de servei i de representació institucional.

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(signatura electrònica del/de la representants de l'empresa)

PAULA
MARIA
FUSTER
(R:A086494
77)

Digitally signed by
PAULA MARIA
FUSTER (R:A08649477)
DN: cn= PAULA
MARIA FUSTER
(R:A08649477) gn=PAULA
MARIA c=ES o=REED
MACKAY ESPAÑA S.A.U.
Reason: I am the author of
this document
Location:
Date: 2025-09-10
12:07+02:00

Annex núm. 6.9

INFORMES DE GESTIÓ I SEGUIMENT

Objecte de l'Acord marc: serveis de gestió i assistència en viatges

Exp.: CCS-2025-9

La Sra Paula Fuster Arribas, en nom propi, o com a Directora General de l'empresa Reed & Mackay España, S.A.U., amb DNI , declara, sota la seva responsabilitat, com a licitador/a de l'Acord marc referenciat a l'encapçalament,

(Marqueu amb una X el que correspongui. Només una opció).

- a) Que l'empresa a la que representa es compromet, en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de l'entrada en vigor de l'Acord marc, a tenir integrat en el seu sistema de gestió el quadre de comandament requerit per la CCS, de manera que la generació i remissió d'aquest informe es faci de forma automatitzada i sense necessitat d'emplenament manual per part de l'agència.

SI ☐ NO ☒

- b) Que l'empresa a la que representa disposa, a data fi de presentació d'ofertes, d'una eina o entorn digital que permeti a la persona responsable de la Comissió Central de Subministraments consultar en temps real la informació mínima requerida a l'annex núm. 6 del PCAP, a "Informes de gestió i seguiment", apartat primer, lletra c.

Aquest subcriteri d'adjudicació (apartat b) no té caràcter merament declaratiu ni es basa en un compromís futur. L'eina de consulta ha d'existir i haurà d'estar operativa en el moment de la presentació de l'oferta. No s'acceptaran compromisos de desenvolupament o adquisició posteriors.

SI ☒ NO ☐

- c) Que l'empresa a la que representa es compromet a remetre el Quadre de comandament en el format facilitat per la Comissió Central de Subministraments amb una periodicitat trimestral.

SI ☒ NO ☐

- d) Que l'empresa a la que representa es compromet a adaptar el quadre de comandament establert en la clàusula sisena del Plec de prescripcions tècniques, fent-lo arribar amb la periodicitat (no inferior a un mes) que demani cada entitat destinatària.

SI ☒ NO ☐

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(signatura electrònica del/de la representants de l'empresa)

PAULA
MARIA
FUSTER
(R:A08649477)

Digitally signed PAULA MARIA
FUSTER
(R:A08649477)
DN: cn=PAULA MARIA FUSTER
(R:A08649477) gn=PAULA
MARIA, c=ES
o=REED MACKAY ESPAÑA
S.A.U.
Reason: I am the author of this
document
Location:
Date: 2025-09-10 12:08+02:00