



EXPEDIENT DC SERV 66_25 (202500024796K)

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT TELEFÒNIC A LA TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA DELS SERVEIS D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA PUBLICATS PER L'AJUNTAMENT DE GAVÀ EN LA SEU ELECTRÒNICA

1. OBJECTE

La present memòria té per objecte justificar els diferents aspectes que han de regular la contractació del servei de suport telefònic a la tramitació electrònica.

La prestació del servei consisteix en el suport telefònic a la tramitació electrònica, resolució d'incidències i consultes a la ciutadania (usuaris externs) en l'ús dels serveis d'administració electrònica publicats per l'Ajuntament en la seu electrònica.

El detall de l'objecte contractual figura en el Plec de Prescripcions tècniques.

CPV corresponent a aquest contracte és:

- 71356200-0 Serveis d'assistència tècnica
- 71356300-1 Serveis de suport tècnic
- 79342320-2 Serveis d'atenció al client

2. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DEL CONTRACTE

La Llei 39/2015 del Procediment administratiu comú de les administracions públiques, i el Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics, tenen com a un dels seus objectius acostar les Administracions Públiques a la ciutadania mitjançant l'ús de les noves tecnologies.

La relació entre l'administració i la ciutadania es realitza, cada cop més, per mitjans electrònics. En el cas de les persones jurídiques, per imperatiu legal. És per aquesta raó que es fa imprescindible disposar d'un servei de suport a la tramitació electrònica a l'abast de la ciutadania, les empreses i altres persones jurídiques per tal de garantir l'atenció en primer nivell de qualsevol incidència tècnica o pràctica que a un ciutadà li resulti de l'ús de les plataformes de tramitació electrònica des dels seus dispositius (presentació d'instàncies electròniques, ús de plataformes de contractació, notificacions electròniques, inscripcions telemàtiques, carpeta ciutadana,...) que directament l'Ajuntament de Gavà, posa a disposició dels ciutadans i empreses.

Aquest contracte és necessari per al compliment i la realització dels fins institucionals de l'Ajuntament de Gavà.

Ajuntament de Gavà



La naturalesa i extensió de les necessitats que pretenen cobrir-se mitjançant el contracte projectat, així com la idoneïtat del seu objecte i contingut per satisfer-les, es concreten en el Plec de Prescripcions Tècniques i la memòria justificativa.

Insuficiència de mitjans

De conformitat amb el disposat en l'article 116.4.f) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, s'exposen a continuació els motius relatius a la insuficiència de mitjans disponibles per a cobrir la necessitat que es pretén satisfer a través del contracte de referència:

Per la prestació del servei objecte del contracte, el departament d'Atenció a la Ciutadania, que és qui realitza les atencions presencials i telefòniques municipals i qui té els coneixements necessaris per poder atendre aquest servei de suport a la tramitació electrònica, no disposa de recursos humans suficients per abordar-lo i mantenir el servei presencial i telefònic amb la qualitat actual.

D'altra banda, pel tipus de tramitació (on line) es fa necessari que l'horari d'atenció sigui extens per donar resposta més enllà dels horaris laborals habituals i, per tant, excedeix de l'horari laboral del personal municipal. Per aquestes raons, es fa necessari contractar externament aquest servei de suport.

L'article 70 bis de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local, introduït per la Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del Govern local, estableix que les entitats locals estan obligades a impulsar la utilització interactiva de les tecnologies de la informació i la comunicació per a facilitar la participació i la comunicació amb els veïns i veïnes, per a presentar documents i per a efectuar tràmits administratius, enquestes i, en el seu cas, consultes ciutadanes.

3. DIVISIÓ EN LOTS DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest objecte contractual no es divideix en lots perquè és un únic objecte contractual que ha de ser avaluat en el seu conjunt i no seria operatiu ni pràctic que dues o més empreses executessin alhora el mateix objecte d'acord amb el tipus de servei que es licita.

4. DURADA DEL CONTRACTE.

El termini de duració de l'objecte del contracte serà de dos anys des de la formalització del contracte o en el seu cas des de la data que s'indiqui en el contracte.

Es preveu que l'execució del contracte s'iniciï el 2 de maig de 2026.

Un cop finalitzat aquest termini, el contracte es podrà prorrogar fins a un any més, la pròrroga serà obligatòria pel contractista sempre que existeixi un preavís almenys de 2 mesos d'antelació a la finalització de la durada del contracte. En cap cas es podrà produir la pròrroga pel consentiment tàcit de les parts.

5. MODIFICACIONS CONTRACTUALS

El contracte només podrà modificar-se per raons d'interès públic en els supòsits i en la forma prevista en els articles 203 a 207 i concordants de la LCSP i la resta de normativa aplicable.

La modificació prevista del contracte es durà a terme en el/s supòsit/s, amb les condicions, l'abast i els límits que es detallen a continuació:

Abast: Que les necessitats reals amb relació a l'objecte contractual fossin superiors o inferiors a les previstes inicialment i per aplicació de mesures d'estabilitat pressupostària.

L'import/límit: La modificació del contracte podrà afectar com a màxim al 20% del preu del contracte.

El contracte podrà ser objecte de modificació durant el contracte inicial així com, les prorroques previstes, sempre respectant l'abast i límits expressats.

6. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

La determinació del preu del contracte s'ha realitzat a un tant alçat, pel total dels dos anys inicials del contracte, tenint en compte el valor de mercat dels components de la prestació del servei objecte del contracte

6.1 El pressupost base de licitació del present contracte pels dos anys inicials d'execució del contracte és de 157.300,00 € (21% IVA inclòs) distribuït de la següent manera:

ANY D'EXECUCIÓ	Import màxim, sense IVA	IVA 21%	Total pressupost base de licitació
2026	43.333,33 €	9.100,00 €	52.433,33 €
2027	65.000,00 €	13.650,00 €	78.650,00 €
2028	21.666,67 €	4.550,00 €	26.216,67 €
TOTAL	130.000,00 €	27.300,00 €	157.300,00 €

L'import del pressupost de licitació té caràcter de màxim i les ofertes presentades pels licitadors no podran superar aquests imports en cap cas. La presentació d'ofertes que superin aquests imports seran desestimades.

A continuació es determina el sistema de càlcul del pressupost base de licitació del present contracte, que s'ha calculat fent una estimació dels costos directes, indirectes, despeses generals i benefici industrial.

En els costos laborals, s'ha tingut en compte a partir de les hores estimades del personal per la realització de les tasques previstes en el plec de prescripcions tècniques, el III conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de contact center (antes telemarketing), código de conveni número 99012145012002, aprovat per resolució de la Dirección General de Trabajo de data 30 de mayo de 2025, els antecedents i els preus actuals de mercat, les necessitats i objectius del contracte, que pretén incloure aspectes qualitatius i d'eficiència, per tal d'obtenir una millor relació qualitat-preu.



Aquesta indicació no prejutja el conveni que li sigui d'aplicació.

El desglossament del preu hora segons el perfil professional del personal adscrit al servei és el següent:

Perfil professional	Grup	Sou Convnei	Costos socials (34,50%)	Absentisme, permisos	Vacances i substitucions	Taxes, EPIS, materials, Formació, prevenció riscos laborals)	Cost empresa	Preu hora ordinària
Teleoperadora/especialista	10	16.576,00 €	5.718,72 €	250,00 €	1.300,00 €	350,00 €	24.194,72 €	13,69 €

Tipologia	Tipologia de jornada	Preu hora (IVA exclòs)	Despesa general (13%)	Benefici industrial (6%)	Total	IVA 21%	Preu hora (IVA inclòs)
Nivell 10	Hora ordinària	13,69 €	1,78 €	0,82 €	16,29 €	3,42 €	19,72 €
Teleoperadora/especialista	Hora extra normal	17,12 €	2,23 €	1,03 €	20,37 €	4,28 €	24,64 €

Perfil professional	Grup	Sou Convnei	Costos socials (34,50%)	Absentisme, permisos	Vacances i substitucions	Taxes, EPIS, materials, Formació, prevenció riscos laborals)	Cost empresa	Preu hora ordinària
Supervisor/a	6	19.946,60 €	6.881,58 €	100,00 €	400,00 €	100,00 €	27.428,18 €	15,52 €

Tipologia	Tipologia de jornada	Preu hora (IVA exclòs)	Despesa general (13%)	Benefici industrial (6%)	Total	IVA 21%	Preu hora (IVA inclòs)
Nivell 6 Supervisor/a	Hora ordinària	15,52 €	2,02 €	0,93 €	18,47 €	3,88 €	22,35 €

El detall del desglossament del Pressupost Base de Licitació pels dos anys d'execució del contracte és:

DESGLOSSAMENT DEL PBL pels dos anys de contracte	
Costos directes (Costos salarials)	109.243,70 €
Despeses generals (13%)	14.201,68 €
Benefici industrial (6%)	6.554,62 €
SUBTOTAL	130.000,00 €
IVA (21%)	27.300,00 €
TOTAL PBL	157.300,00 €

6.2 El valor estimat del contracte a efectes del que l'article 101 de la LCSP és 208.000,00 €.

Aquesta xifra inclou el pressupost de la licitació (sense IVA) que podria ser retribuït al contractista, inclouen possibles prorrogues, modificats entre altres conceptes. El detall del valor estimat del contracte és el següent:

Import del contracte 2026-2028 (Sense IVA)	10% eventuais modificacions (sense IVA)	Eventuals prorrogues 2028-2029 (sense IVA)	Total VEC (Sense IVA)
130.000,00 €	13.000,00 €	65.000,00 €	208.000,00 €

6.3 El preu del contracte és el d'adjudicació i ha d'incloure, com a partida independent, l'Impost sobre el Valor Afegit. En el preu es consideraran inclosos, encara que no estigui detallat de manera explícita, tots els treballs, medis auxiliars, materials i personals que siguin necessaris per a la correcta execució de l'objecte contractual, els desplaçaments, gestions i qualsevol despesa que pugui originar el treball objecte d'aquest contracte, així com el benefici industrial i les despeses generals, essent a càrrec de l'empresa contractista adjudicatària totes les càrregues fiscals, laborals i altres que poguessin correspondre, i especialment les despeses, taxes, arbitris, llicències i impostos derivats del contracte i de la seva execució, així com les despeses de transport i d'assegurança fins al lloc de lliurament.

Disponibilitat pressupostària

El contracte es finança amb fons propis.

El contracte té una durada pluriennal, el qual comprèn els exercicis pressupostaris, 2026, 2027 i 2028.

L'execució del contracte resta sotmesa a l'existència de crèdit adequat i suficient per a finançar les obligacions derivades del contracte en els exercicis posteriors corresponents, adoptant el compromís de consignar en els pressupostos futurs crèdit suficient per fer front a les obligacions derivades del present contracte, tot d'acord amb el que estableix l'article 174 del Text Refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals aprovat pel Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març (TRLRHL).

La despesa pluriennal derivada d'aquesta contractació anirà a càrrec del pressupost de l'Ajuntament de Gavà de l'exercici 2026, 2027 i 2028, a les aplicacions pressupostàries i pels imports que tot seguit es detallen:

Exercici	Aplicació pressupostària	Import amb IVA
2026	23000 4914A 227060026 Suport tramitació electrònica	52.433,33 €
2027	23000 4914A 227060027 Suport tramitació electrònica	78.650,00 €
2028	23000 4914A 227060028 Suport tramitació electrònica	26.216,67 €
TOTAL		157.300,00 €

La referida despesa respon a les previsions del plec de condicions tècniques. Per al cas que els tràmits licitatoris i la formalització del contracte no s'haguessin conclòs a la data prevista d'inici del servei prevista en aquests plecs, es procedirà al reajustament de la despesa

corresponent, de conformitat amb l'article 96 del RD 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el reglament de la Llei de Contractes de les administracions Públiques.

7. REVISIÓ DE PREUS

No hi haurà revisió de preus, d'acord amb l'article 103 de la LCSP.

8. PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ

Considerant l'import del contracte, la seva durada i les prestacions que constitueix el seu objecte, així com el valor estimat del contracte i els criteris que serviran per a la seva adjudicació, es considera que el més adient és adjudicar aquest contracte mitjançant un procediment obert l'article 156 de la LCSP no subjecte a regulació harmonitzada.

9. CONDICIONS D'APTITUD I DE SOLVÈNCIA TÈCNICA, ECONÒMICA I FINANCERA DE LES EMPRESES

Considerant l'objecte del contracte i el seu valor estimat, així com els principis de no discriminació i proporcionalitat que ha de regir en tota actuació administrativa, les condicions d'aptitud mínima que s'haurà d'exigir als licitadors per a participar en aquest procediment d'adjudicació són les següents:

9.1.- Tenir plena capacitat d'obrar que incloguin en el seu objecte social prestacions que són idèntiques o similars al contracte que es pretén licitar i que no es trobin en supòsits de prohibició de contractar.

9.2.- Tanmateix, per assegurar la idoneïtat de les empreses licitadores s'exigirà la següent solvència:

9.2.1 La solvència tècnica o professional mínima que es demana per participar en aquest contracte, de conformitat amb l'article 90.2 LCSP s'exigeix, és :

a) Solvència tècnica – Treballs realitzats:

El licitador haurà d'haver executat, com a mínim en els últims tres anys, serveis d'igual o similars característiques al de l'objecte del contracte, l'import anual acumulat en l'any de més execució sigui igual o superior a 45.500,00 € que correspon al 70 % de l'annualitat mitjana del contracte.

Forma d'acreditació: L'acreditació de l'execució d'aquests serveis s'efectuarà mitjançant una relació en la qual se n'indiqui l'import, la data i el destinatari, públic o privat. Quan li ho requereixin els serveis que depenen de l'òrgan de contractació, els serveis efectuats s'han d'acreditar 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 ser 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.

Per determinar que un servei és de la mateixa o similar naturalesa que el que constitueix l'objecte del contracte s'estarà al corresponent CPV i/o CNAE

Per a les empreses de nova creació, els serà d'aplicació, el que estableix l'article 90.1 punts e) i h) de la LCSP

b) Pel que fa a l'adscripció de mitjans materials i/o personal a l'execució del contracte:

El licitador haurà d'acreditar mitjançant la presentació d'una declaració responsable amb el compromís d'adscriure a l'execució del contracte els mitjans tècnics, materials i humans suficients per executar aquest contracte, amb els mínims indicats al PPT.

L'adscripció d'aquests mitjans s'integrarà al contracte i tindrà la consideració d'obligació essencial als efectes previstos a l'article 211 LCSP, de conformitat amb el previst a l'article 76.2 del mateix cos legal.

El personal adscrit a la prestació del servei no tindrà cap relació jurídic-laboral i/o funcional amb l'Ajuntament de Gavà i en conseqüència serà responsabilitat de l'empresa contractista el compliment de totes les obligacions que li siguin aplicables per al seu personal que executi les prestacions objecte del contracte.

També es podrà acreditar la solvència tècnica o professional mitjançant les dades que constin inscrites al RELI o al ROLECE

9.3.2 La solvència econòmica i financera mínima que es demana per participar en aquest contracte, de conformitat amb el previst a l'article 87 LCSP s'exigeix:

- a) Acreditar un volum anual de negocis del licitador, referit a l'any de major volum de negoci dels tres últims conclosos, sigui igual o superior a 97.500,00 € que correspon a una vegada i mitja de l'annualitat mitjana del contracte:

Forma d'acreditació: En cas d'empreses constituïdes com a societat, el volum anual de negocis s'acreditarà mitjançant còpies dels comptes anuals aprovats i dipositats en el Registre Mercantil o el registre oficial en què hagi d'estar inscrit, acompanyat del justificant conforme s'han dipositat aquests comptes. En el cas d'empresaris que siguin persones físiques no inscrits en el Registre Mercantil, el volum anual de negoci, s'acreditarà mitjançant els llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

També es podrà acreditar la solvència econòmica i financera mitjançant les dades que constin inscrites al RELI o al ROLECE.

Per al cas de les unions temporals d'empreses cada membre de la UTE haurà de disposar de la solvència econòmica i tècnica proporcional al percentatge de participació en la UTE.

10. CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES

Considerant l'objecte del contracte es valorarà la millor oferta en funció al preu i la qualitat del servei d'acord amb diversos criteris (Judicis de valor i automàtics), en compliment del que estableix l'article 146.2 LCSP.

La puntuació màxima a obtenir serà de **100 punts** i els criteris, a l'hora de valorar la millor proposta seran els següents:

10.1. Criteris d'adjudicació vinculats a l'objecte del contracte que depenen d'un judici de valor SOBRE B fins a un màxim de **45 punts**:

10.1.1 Proposta tècnica del servei

Els licitadors hauran de presentar per a la seva avaluació, una proposta tècnica del servei amb l'ordre i contingut mínim que s'indica a continuació i que es puntuarà fins a un màxim de 45 punts.

Caldrà obtenir una puntuació mínima de 22,50 punts en la valoració de la proposta tècnica del servei per poder continuar en el procediment. Serà exclòs del procediment el licitador que no obtingui com a mínim aquesta puntuació.

Normes de presentació de la proposta tècnica del servei

La proposta tècnica, haurà de tenir una extensió màxima de contingut, sense comptar portada i índex, de 30 pàgines (interlineat senzill i lletra Arial 11 o similar).

No s'analitzarà aquella documentació de la proposta tècnica situada més enllà del límit anterior establert. Si es considera d'interès aportar qualsevol informació que superi aquesta extensió es podrà afegir com un annex a la proposta i tindrà el caràcter només d'aclariment.

La proposta tècnica haurà de seguir l'estructura indicada en els criteris d'avaluació i ha d'estar correctament paginat i amb el corresponent índex:

PROPOSTA TÈCNICA DEL SERVEI		Puntuació màxima
1	Metodologia del servei i diagrama de flux	Fins a 10 punts
2	Descripció del sistema organitzatiu i de l'organització interna	Fins a 10 punts
3	Millora en l'experiència del personal de l'equip assignat al servei	Fins a 10 punts
4	Resolució de les possibles saturacions del servei per overflow	Fins a 5 punts
5	Valoració de la locució	Fins a 5 punts
6	Avaluació de l'informe mensual	Fins a 2,5 punts
7	Implementació de mecanismes per a conèixer el grau de satisfacció de l'usuari del servei	Fins a 2,5 punts
TOTAL PUNTUACIÓ CRITERIS AVALUABLES JUDICIS VALOR		Fins a 45 punts

Es valorarà la qualitat de la proposta tècnica de la següent manera:

1. Metodologia del servei i diagrama de flux (fins a 10 punts)

En relació amb la metodologia de treball, es valorarà la claredat en la descripció de la metodologia en l'atenció de trucades, descripció dels criteris per donar resposta a les trucades no ateses, distribució de tasques entre operadors, metodologia d'abordatge del suport a un registre electrònic, gestió del control intern per assegurar la resposta a totes les qüestions derivades en segon nivell a l'ajuntament.

En relació amb els diagrames de flux es valorarà, la claredat del diagrama, que faciliti la seva comprensió i la claredat dels processos i seqüències, la definició dels passos en el procés, que sigui un digrama complet de principi a fi amb la delimitació de temps de cada seqüència.

2. Descripció del sistema organitzatiu i de l'organització interna (fins a 10 punts).

Es valorarà el sistema organitzatiu dels mitjans que s'adscriuin per realitzar el servei, nombre d'operadors totals (superiors als mínims requerits al PPT) per franja horària (8 a 20 h), distribució per hores, per canals d'atenció, per diferents administracions públiques als que es dona el servei. Així mateix, es valorarà com es fa l'assignació de les tasques als operadors, nombre d'operadors dedicats a atendre les consultes ciutadanes de Gavà exclusivament. Es valorarà positivament en relació amb els mitjans personals a adscriure al contracte l'increment, al mínim previst a la clàusula 4.1 del Plec de prescripcions tècniques, d'operadors al servei de suport a la tramitació electrònica en la franja de major tràfic de trucades de dilluns a divendres (Dies hàbils a Gavà) d'11 a 13 h

3. Millora en l'experiència del personal de l'equip assignat al servei (fins a 10 punts).

Es valorarà l'experiència del personal que s'adscriu al servei en la realització de treballs d'assistència tècnica en l'administració electrònica i / o en el servei de l'administració d'atenció a la ciutadania en administracions públiques que millori el mínim de 2 anys i haver rebut formació específica en tramitació administrativa en l'àmbit local (es valora formació realitzada per la pròpia empresa de forma interna) previst a la clàusula 4.1 del Plec de prescripcions tècniques. Per a la seva valoració serà imprescindible presentar la relació del personal que es proposa adscriure al contracte i els seus respectius currículums i contractes laborals i/o certificats d'empresa que acreditin amb claredat el detall d'aquesta valoració. No es valorarà l'experiència no acreditada.

4. Resolució de les possibles saturacions del servei per overflow (fins a 5 punts).

Es valoraran les solucions proposades per a la resolució de possibles saturacions del servei per overflow, entenent com overflow la pèrdua de més del 10% de les trucades.

5. Valoració de la locució (fins a 5 punts).

Es valorarà el tipus de missatge, durada, quin temps passa fins que hi ha possibilitat a deixar missatge per rebre trucada, el temps mitjà en ser atès per un operador/a. Es valorarà positivament que la locució indiqui quantes trucades hi ha en espera, si permet triar horari de retrucada i si s'adequa a l'estructura següent: Locució + indicació nombre de trucades espera + missatge esperi un moment + possibilitat de deixar el missatge per retrucada.

6. Avaluació de l'informe mensual (fins a 2,5 punts)

Indicar el contingut de l'informe mensual, indicadors del servei, enquestes als usuaris del servei. Es valorarà si l'informe mensual inclou: informació amb relació al nombre de trucades perdudes per saturació, el nombre de trucades fetes a conseqüència d'un

missatge deixat per un ciutadà en una trucada no atesa i el nombre d'atencions fetes per correu electrònic.

7. Implementació de mecanismes per a conèixer el grau de satisfacció de l'usuari del servei (fins a 2,5 punts).

Es valorarà els tipus d'implementació d'aquest mecanisme, les propostes de les locucions, valoració numèrica, informació anticipada a l'usuari d'aquest mecanisme. Per valorar aquest apartat el licitador ha de comprometre's a implementar aquest mecanisme en el termini màxim d'un mes des de la formalització del contracte.

Sistemàtica de valoració de la proposta tècnica:

- Proposta exhaustiva i completa: 100 % de la puntuació
- Proposta correcta i coherent: 80 % de la puntuació
- Proposta bàsica: 50 % de la puntuació
- Proposta poc rellevant: 30 % de la puntuació
- Proposta gens rellevant: 0 % de la puntuació

Important: Cap informació inclosa en aquest SOBRE B pot contenir informació que permeti conèixer el contingut del SOBRE C. Qualsevol dada o informació que aparegui dins els documents presentats en el SOBRE B que permeti calcular algun dels criteris automàtics, provocarà l'exclusió automàtica del licitador

10.2 Criteris d'adjudicació que depenen de l'aplicació de fórmules aritmètiques de forma automàtica , SOBRE C, fins a un màxim de **55 punts**:

10.2.1 Oferta econòmica (Fins a 40 punts)

a) Preu

Es valorarà fins a 40 punts la disminució del pressupost màxim de licitació (sense IVA) pels 2 anys de contracte. La proposta haurà de presentar-se de la següent manera:

Pressupost màxim licitació pels 2 anys de contracte (Sense IVA)	Preu servei pels 2 anys de contracte (sense IVA) que ofereixo (*)	21% IVA	Preu servei pels 2 anys de contracte (IVA inclòs)
130.000,00 €	-- €	-- €	-- €

Serà rebutjada l'oferta que excedeixi el pressupost base de licitació (sense IVA).

La puntuació màxima de 40 punts l'obtindrà l'oferta amb la baixa més elevada, en relació al PBL

Amb 0 punts es valorarà l'oferta base.

La resta d'ofertes es valorarà seguint la següent fórmula, que garanteix el repartiment proporcional de la puntuació:

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

On:

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts criteri econòmic

O_m = Oferta Millor

O_v = Oferta a Valorar

IL = Pressupost màxim de licitació

*Tots els imports sense IVA

10.2.2 Altres criteris automàtics (Fins a 15 punts)

a) Oferta d'ampliació del servei amb la comprovació de l'aportació per part dels ciutadans de la documentació requerida en campanyes específiques que realitzi l'Ajuntament de Gavà dirigides a la ciutadania (6,50 punts)

Aquest criteri dona resposta a la necessitat d'avançar en una administració proactiva que acompanyi a la ciutadania en la tramitació de les seves demandes, donant suport i avançant-se als requeriments per facilitar l'accés.

Es valorarà amb 6,50 punts oferir, sense cost addicional per a l'Ajuntament de Gavà, durant tota la vigència del contracte incloses les possibles pròrrogues la comprovació de l'aportació per part dels ciutadans de la documentació requerida en campanyes específiques que realitzi l'Ajuntament de Gavà dirigides a la ciutadania, informant, si s'escau, al ciutadà de la documentació que li manca per presentar.

A mode orientatiu, durant l'any 2024 es van presentar 750 sol·licituds de subvencions electrònicament. La convocatòria amb un nombre major de peticions (631) va implicar la presentació de 134 d'aquestes electrònicament.

La proposta s'haurà de presentar de la següent manera:

	Marcar l'opció escollida	
	SI	NO
Ofereixo ampliació del servei amb la comprovació de l'aportació per part dels ciutadans de la documentació requerida en campanyes específiques que realitzi l'Ajuntament de Gavà dirigides a la ciutadania		

En cas de no oferir la proposta es valorarà amb 0 punts

b) Oferir suport en atenció de consultes derivades del xat bot de suport a la tramitació implementat per l'ajuntament de Gavà (2 punts)

L'Ajuntament de Gavà té implementat un xat bot que treballa amb intel·ligència artificial per donar resposta 24x7 a la ciutadania en la seva tramitació per l'eseu.

Aquest xat incorpora una última opció "parlar amb un agent" per tal que, si la resposta obtinguda no és prou satisfactòria, es pugui derivar la consulta a una persona física.

Aquesta opció necessita d'un back office que pugui atendre aquestes consultes ciutadanes en últim terme. L'ajuntament no compta amb els recursos necessaris per cobrir aquest últim suport ni per horari ni per recursos humans disponibles.

Es valorarà amb 2 punts, oferir, sense cap cost per a l'Ajuntament de Gavà durant la vigència del contracte i les seves possibles pròrroques, suport en atenció de consultes derivades del xat bot de suport a la tramitació implementat per l'Ajuntament de Gavà

La proposta s'haurà de presentar de la següent manera:

	Marcar l'opció escollida (*)	
	SI	NO
Ofereixo suport en atenció de consultes derivades del xat bot de suport a la tramitació implementat per l'Ajuntament de Gavà		

En cas de no oferir la proposta es valorarà amb 0 punts

c) Oferir la creació de tutorials per facilitar la tramitació electrònica mitjançant l'eseu de l'ajuntament de Gavà (fins a un màxim 2 punts).

Els tutorials són eines de suport a la tramitació electrònica desateses que permeten als usuaris aprendre i fer ús de l'eseu de l'ajuntament de Gavà inclús en horaris en que el suport telefònic no és possible. Són un complement important que millora l'autonomia de l'usuari i complementa el suport principal.

Es valorarà oferir, sense cap cost per part de l'Ajuntament de Gavà, la creació de tutorials de funcionament per facilitar la tramitació electrònica mitjançant l'eseu de l'ajuntament de Gavà, a desenvolupar durant el període de duració del contracte.

Es puntuarà amb 1 punt cada tutorial que s'ofereixi, fins a un màxim de 2 punts

La proposta s'haurà de presentar de la següent manera:

Tutorials de funcionament que ofereixo	
--	--

En cas de no oferir la proposta es valorarà amb 0 punts

d) Oferir l'ús de la IA per millorar/ampliar el servei amb un gestor virtual (4,50 punts)

Es valorarà amb 4,50 punts oferir, sense cap cost per part de l'Ajuntament de Gavà durant la vigència del contracte i les seves possibles pròrroques, la millora/ampliació del servei amb l'ús de la Intel·ligència Artificial mitjançant un gestor virtual. Aquest gestor virtual ha de poder donar resposta amb els mateixos continguts que un gestor físic i atendre a la ciutadania 24x7.

La proposta s'haurà de presentar i es valorarà de la següent manera:

	Marcar l'opció escollida	
	SI	NO
Ofereixo l'ús de la IA per millorar/ampliar el servei amb un		

gestor virtual		
----------------	--	--

Per a la valoració d'aquest criteri s'haurà d'especificar el funcionament de la proposta oferta

En cas de no oferir la proposta es valorarà amb 0 punts

11. UNITAT ENCARREGADA DEL SEGUIMENT I EXECUCIÓ ORDINÀRIA DEL CONTRACTE I RESPONSABLE DEL CONTRACTE

11.1 La unitat encarregada del seguiment i execució ordinària del contracte és el departament d' Atenció a la Ciutadania.

11.2 Es designa a la Sra. Begoña Maicas Pérez, cap del Departament d'Atenció a la Ciutadania, o la persona que durant l'execució del contracte ocupés aquest càrrec, adoptant les decisions i dictant les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de la prestació del servei públic pactat, així com reforçar el control del compliment del mateix i agilitzar la solució d'incidències que puguin aparèixer durant la seva execució, i en particular:

- Promoure i convocar les reunions que resultin necessàries amb l'objecte de solucionar qualsevol incident en l'execució del contracte en el sentit que millor convingui als interessos públics. De totes les reunions aixecarà acta que hauran de ser signades pel contractista.
- Resoldre les incidències que puguin sorgir en l'execució del contracte, seguint el procediment establert a l'article 97 del Reglament general de contractes de les Administracions públiques.
- Informar els expedients de reclamació de danys i perjudicis i d'incautació de garantia definitiva.
- Proposar la imposició de penalitats, assenyalant la seva graduació o proporció.
- Informar la devolució o cancel·lació de garanties.
- Informar sobre el compliment de les condicions especials i essencials assenyalades per a l'execució del contracte, com també del correcte compliment de les millores que van ser proposades pel contractista i que van ser valorades per a la seva adjudicació.
- Establir les directrius oportunes en cada cas, amb la possibilitat de requerir al contractista en qualsevol moment o situació, la informació que sigui necessària sobre l'estat d'execució del contracte, de les obligacions del contractista, i del compliment de terminis i actuacions.
- Ordenar, en cas d'urgent necessitat, les mesures precises per tal d'aconseguir o restablir el bon ordre en l'execució del contracte pactat, o quan el contractista, o persones que depenguin d'aquest, incorrin en actes o omissions que comprometin o pertorbin la bona marxa del contracte, sens perjudici de l'obligació de donar compte a l'òrgan de contractació.
- Dirigir les instruccions al contractista sempre que no suposin una modificació de

l'objecte del contracte ni siguin contràries al que preveuen els plecs i altres documents contractuals.

- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els criteris adoptats. Igualment, podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
- Qualsevol altra funció prevista en els plecs o indicada per l'òrgan de contractació.

12. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Per aquest contracte s'estableixen les següents condicions d'execució:

a) Percentatge mínim d'ocupació de persones amb discapacitat en la plantilla de l'empresa

L'article 71.1.d) LCSP estableix que, una empresa amb 50 o més persones treballadores a la seva plantilla no pot contractar amb les administracions públiques i el sector públic vinculat si no acredita que compleix amb el requisit que com a mínim el 2% del seu personal contractat són persones amb discapacitat, segons exigeix el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre.

La persona contractista que tingui les condicions abans referides ha d'acreditar, en els deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, el compliment del requisit legal aportant un certificat en què consti tant el nombre global de les persones treballadores de plantilla com el nombre particular de persones amb discapacitat, o en el cas d'haver-se optat pel compliment de les mesures alternatives previstes legalment, una còpia de la declaració d'excepcionalitat i una declaració de l'empresa amb les mesures concretes aplicades amb aquesta finalitat. Aquesta condició d'execució contractual s'entén obligació essencial i el seu incompliment suposarà la imposició d'una penalitat del 2% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% si no s'acredita el compliment.

b) Condició especial de transparència fiscal

Els contractistes i, si s'escau, els subcontractistes, incloses les filials o empreses vinculades que executin el contracte, es comprometen a executar el contracte amb criteris d'equitat i transparència fiscal, per la qual cosa els ingressos o beneficis procedents d'aquest contracte públic han de ser íntegrament declarats i tributs d'acord amb la legislació fiscal vigent, sense que en cap cas es puguin utilitzar domicilis fiscals inclosos en algun país de la llista de paradisos fiscals establerta per l'OCD o la Comissió Europea, bé sigui de forma directa o a través de les empreses filials.

L'adjudicatari i, si escau, els subcontractistes estan obligats a presentar una declaració responsable en la qual es comprometin 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.

L'adjudicatari resta obligat a informar de les retribucions percebudes pels càrrecs directius si el volum de negoci de l'empresa vinculat a activitats dutes a terme per compte de les administracions públiques supera el vint-i-cinc per cent del volum general de l'empresa.

En cas que hagi personal adscrit al contracte, l'adjudicatari haurà de lliurar a l'Ajuntament a l'inici de les prestacions, la relació dels llocs de treball permanents adscrits al contracte, el seu règim de dedicació, el règim retributiu i les tasques que duu a terme. Haurà de comunicar-se a l'Ajuntament qualsevol variació que experimenti la relació de llocs durant la durada del contracte ”.

c) Clàusula ètica: Les persones licitadores, els contractistes i subcontractistes assumeixen les obligacions següents:

- Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions objecte del contracte.
- No realitzar accions que posin en risc l'interès públic.
- Denunciar les situacions irregulars que es puguin presentar en els processos de contractació pública o durant l'execució dels contractes.
- 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.).
- Respectar els acords i les normes de confidencialitat.
- 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 els contractes del sector públic imposen als adjudicataris en relació amb l'Administració o administracions de referència, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertoquin de forma directa per previsió legal.

d) Clàusula relativa a la protecció de dades:

El 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. L'adjudicatari/a i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions establertes en les esmentades lleis.

Aquesta obligació, de conformitat amb el que s'estableix a l'article 202.1 de la LCSP, s'estableix com una condició especial d'execució del contracte, tenint així mateix el caràcter d'obligació contractual essencial, l'incompliment de la qual es considerarà incompliment d'una obligació principal del contracte, essent causa de resolució d'aquest.

Les obligacions establertes en el present apartat seran igualment exigibles als subcontractistes autoritzats que hagin de tenir accés a les dades personals. Els subcontractistes quedaran sotmesos a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, resultant també una condició especial d'execució amb caràcter

d'obligació contractual essencial, l'incompliment de la qual serà causa de resolució.

Igualment, i en aplicació del que s'estableix a l'article 28.4 del RGPD, el contractista imposarà a l'altre encarregat (sub-encarregat/subcontractista), mitjançant un contracte, les mateixes obligacions de protecció de dades que les estipulades en el present Plec, en el contracte i en el contracte d'encàrrec del tractament i, en particular, la prestació de garanties suficients d'aplicació de mesures tècniques i organitzatives apropiades, de manera que el tractament sigui conforme amb les disposicions del RGPD. El contractista serà plenament responsable davant de l'Ajuntament dels incompliments per part del sub-encarregat/subcontractista). En conseqüència, el contractista assumirà la total responsabilitat de l'execució del contracte enfront de l'Ajuntament.

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.

Així mateix, respecte als tractaments de dades de caràcter personal pel contractista com a encarregat del tractament, es fa constar que la finalitat per a la qual es permetrà l'accés a les dades personals necessàries per a l'execució del contracte, sota l'àmbit de responsabilitat del responsable del tractament és el de l'objecte del contracte.

(*) En el cas que l'objecte del contracte suposi el tractament de dades de caràcter personal, de persones identificades o identificables, el contractista està obligat a signar un Annex al contracte, específic que reculli els seus deures i obligacions en relació amb el tractament de les dades, tal com es preveu a la normativa vigent en matèria de protecció de dades. En el cas que no hagi dades de caràcter personal se signarà un annex de prestador de serveis sense accés a dades.

(**) Cas que el contractista subcontracti un servidor o serveis associats als servidors, aquests hauran d'estar ubicats dintre de l'Espai Econòmic Europeu o en un país, territori o un o varis sectors específics d'aquest país que hagi estat declarat de nivell de protecció adequat per la Comissió Europea.

(***) El responsable del tractament: Ajuntament de Gavà, podrà sol·licitar, en qualsevol moment al contractista, una certificació d'acompliment en matèria de protecció de dades).

e) Clàusula ambiental: Atès el compromís adquirit per l'Ajuntament de Gavà pel que fa a la millora continua del comportament ambiental, les persones licitadores assumiran les seves pròpies mesures per aconseguir un estalvi de recursos i una millora del comportament ambiental durant l'elaboració dels treballs objecte del contracte.

A més, si el contracte exigeix mesures concretes de compliment d'obligacions aplicables en matèria mediambiental, haurà de presentar les certificacions o documents acreditatius del seu compliment.

f) Clàusula social: Compliment i protecció dels convenis i disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social i de seguretat i salut en el treball.

Ajuntament de Gavà



Qualsevol contractació o subcontractació dels serveis o treballs objecte del contracte haurà de respectar, com a mínim, i en tot moment, el nivell salarial i les condicions generals establertes en el conveni col·lectiu sectorial corresponent a l'àmbit d'activitat del treballador o treballadora adscrit al servei, sense perjudici que aquestes condicions puguin ésser millorades en el conveni col·lectiu d'empresa que pugui resultar d'aplicació, o les condicions ad personam que corresponguin individualment als treballadors i treballadores. No es podrà produir la inaplicació del conveni en virtut d'allò disposat als articles 82 i 41 de L'Estatut dels Treballadors, excepte en els casos d'acord entre la representació dels treballadors i treballadores i la representació de l'empresa.

Comunicar a l'Ajuntament qualsevol modificació en el personal adscrit a la realització de l'objecte del contracte, en especial, ha d'aportar relació del nou personal que contracti i adscriui a l'execució del contracte, indicant el seu nom, cognoms, DNI i número d'afiliació a la Seguretat Social i el document acreditatiu conforme està donat d'alta i afiliat a la Seguretat Social. Aquesta acreditació es realitzarà mitjançant la presentació dels RNT corresponents.

Facilitarà l'Ajuntament, amb la periodicitat que s'estableixi i sempre que aquest ho requereixi, els butlletins de cotització a la Seguretat Social de l'empresa on hi consti el pagament de totes les persones treballadores adscrites a la realització de l'objecte del contracte.

Donar compliment al RD Leg. 1/2013, Text refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i la seva inclusió social i de la LO 3/2007, per a la igualtat efectiva de Dones i Homes, en els supòsits que per nombres de personal els hi sigui exigible, i acreditar-ho a requeriment de l'Ajuntament.

Proporcionar a l'òrgan de contractació la informació relativa a les condicions dels contractes de les persones treballadores que hagin de ser objecte de subrogació. En concret, com a part d'aquesta informació, s'obliga a aportar les llistes del personal objecte de subrogació indicant el conveni col·lectiu aplicable i els detalls de categoria, tipus de contracte, jornada, data d'antiguitat, venciment del contracte, salari brut anual de cada treballador, així com tots els pactes en vigor aplicables als treballadors als quals afecti la subrogació. L'incompliment d'aquesta obligació donarà lloc a la imposició de les penalitats establertes a la clàusula 23 d'aquest plec.

L'empresa contractista assumeix l'obligació de respondre dels salaris impagats als seus treballadors que hagin de ser objecte de subrogació i de les cotitzacions a la Seguretat Social meritades, fins i tot en el supòsit que aquest contracte es resolgui i els treballadors siguin subrogats per una nova empresa contractista. En aquest cas, l'Ajuntament de Gavà, un cop acreditada la manca de pagament dels salaris esmentats, procedirà a la retenció de les quantitats degudes al contractista per a garantir el pagament d'aquest salaris, i a la no devolució de la garantia definitiva fins que no s'acrediti l'abonament d'aquests.

g) De perspectiva de gènere:

La persona contractista haurà d'incorporar la perspectiva de gènere i evitar elements de discriminació sexista en l'ús del llenguatge i la imatge en l'elaboració i presentació de l'objecte del contracte.

La persona contractista ha de garantir que en les activitats derivades de l'execució del

contracte no s'utilitzen llenguatge o imatges sexistes.

L'apartat 3 i 4 de l'article 202 de la LCSP determina que els plecs poden establir penalitats, de conformitat amb el que preveu l'apartat 1 de l'article 192, per al cas d'incompliment d'aquestes condicions especials d'execució, o atribuir-los el caràcter d'obligacions contractuals essencials als efectes que assenyala la lletra f) de l'article 211.

Quan l'incompliment d'aquestes condicions no es tipifiqui com a causa de resolució del contracte, aquest pot ser considerat en els plecs, en els termes que s'estableixin per reglament, com a infracció greu als efectes que estableix la lletra c) de l'apartat 2 de l'article 71.

Per aquest contracte s'estableix que el seu incompliment és una infracció molt greu i s'aplicaran les penalitats que s'estableixin al plec de clàusules administratives particulars.

13. GARANTIES

Garantia provisional: no s'exigeix la constitució d'una garantia provisional.

Garantia definitiva: El licitador que hagi estat proposat com a adjudicatari ha de constituir a disposició de l'òrgan de contractació una garantia d'un 5 per 100 del preu final ofert per aquells, exclòs l'impost sobre el valor afegit d'acord amb l'article 107 de la LCSP.

14. SUBCONTRACTACIÓ

14.1 El contractista haurà de prestar el servei de manera directa amb relació a totes les tasques vinculades directament amb l'objecte del contracte. Això no obstant, es podrà subcontractar amb tercers, com poden ser persones o empreses externes qualificades i acreditades, la realització parcial de la prestació objecte d'aquest contracte, prèvia comunicació a l'Ajuntament de tots els extrems establerts a l'article 215.2 de la LCSP:

14.2 L'empresa licitadora haurà d'informar en l'oferta les dades identificatives de l'empresa subcontractista, es podrà no presentar la informació relativa a l'empresa subcontractista en cas que no estigui definida atenent l'àmbit temporal de realització de la prestació.

En tot cas, després de l'adjudicació del contracte i, com a molt tard abans de l'inici de les prestacions/treballs que tingui intenció de subcontractar, l'empresa contractista comunicarà a l'òrgan de contractació per la seu electrònica de l'Ajuntament de Gavà <https://eseu.gava.cat>, mitjançant la presentació d'una instància genèrica amb la indicació de la part de la prestació/treballs que es pretén subcontractar juntament amb la documentació que justifiqui la identitat, les dades de contacte i el representant o representants legals del subcontractista, així com la justificació de l'aptitud d'aquest per executar-la per referència als elements tècnics i humans de què disposa i a la seva experiència, i una declaració responsable del subcontractista seguint model que s'indicarà al Plec de clàusules administratives particulars de no incórrer en prohibició de contractar d'acord amb l'article 71 de la LCSP.

14.3 Els subcontractes que no s'ajustin al que indica l'oferta, perquè se subscriuen amb empresaris diferents dels que s'hi indiquen nominativament o perquè es refereixen a parts de la prestació diferents de les que s'hi assenyalen, no es poden subscriure fins que transcorrin vint dies des que s'hagi cursat la notificació i s'hagin aportat les justificacions a què es refereix l'anterior apartat, llevat que amb anterioritat hagin estat autoritzats expressament, sempre que l'Administració no hi hagi notificat dins d'aquest termini la seva oposició. Aquest règim és aplicable igualment si els subcontractistes han estat identificats en l'oferta mitjançant la descripció del seu perfil professional.

L'òrgan de contractació, mesa de contractació i/o responsable del contracte podrà demanar tota la documentació necessària i complementària que consideri oportuna per tal d'acreditar l'aptitud del subcontractista.

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.

La subscripció de subcontractes està sotmesa al compliment dels requisits i circumstàncies regulades en l'article 215 de la LCSP i en la Llei 32/2006, de 18 d'octubre, reguladora de la subcontractació en el sector de la construcció, i la seva normativa de desplegament.

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

14.4 Les empreses subcontractistes queden obligades només davant l'empresa contractista principal qui assumirà, per tant, la total responsabilitat de l'execució del contracte enfront a l'Administració, de conformitat amb els plecs i amb els termes del contracte, inclòs el compliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral a què es refereix el Plec de Clàusules Administratives Particulars, 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'òrgan de contractació tingui dels contractes subscrits o l'autorització que atorgui no alteren la responsabilitat exclusiva del contractista principal.

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

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

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.

14.6 Els subcontractes tenen en tot cas naturalesa privada.

14.7 El pagament a les empreses subcontractistes i a les empreses subministradores es regeix pel que disposen els articles 216 i 217 de la LCSP, de manera que l'incompliment pot comportar la imposició de les penalitats establertes en el mateix cos legal, responnent la garantia definitiva d'aquestes penalitats.

L'Ajuntament 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 previstes, responnent la garantia definitiva d'aquestes penalitats.

15. CESSIÓ DEL CONTRACTE

Ateses les característiques del contracte no està permesa la cessió del contracte.

16. LA SUBROGACIÓ DE TREBALLADORS

D'acord amb la informació facilitada per l'actual empresa contractista del servei no es preveu.

17. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

L'empresa contractista serà responsable, civil i administrativament, dels danys que es causin a terceres persones o als seus béns i instal·lacions, àdhuc els municipals, com a conseqüència de les operacions que requereixi la prestació del contracte, o pel mobiliari i instal·lacions adscrites al mateix, ja sigui per culpa, negligència o fortuïtament.

Per aquests motius l'empresa contractista, restarà obligat a subscriure la corresponent pòlissa d'assegurances que cobreixi la responsabilitat objectiva fins a 100.000 euros per cada accident, dany o perjudici ocasionat durant la prestació de l'execució, en els termes avantdits.

18. RÈGIM DE PENALITATS

En cas d'incompliments de les obligacions del contracte i que l'Ajuntament opti per la no resolució del contracte, s'imposaran penalitats al contractista que s'especifiquen a



continuació, prèvia audiència de l'interessat i en virtut de la resolució de l'òrgan de contractació competent, de conformitat amb el que disposa l'article 192, 193 i 194 de la LCSP, independentment del rescabament per danys i perjudicis:

- a) Faltes molt greus: Fins a un 10 per 100 del preu del contracte, entès com a import d'adjudicació o del pressupost base de licitació, quan el preu es determini en funció dels preus unitaris l'import resultant de l'aplicació d'aquests preus.
- b) Faltes greus: Fins a un 6 per 100 del preu del contracte, quan el preu es determini en funció dels preus unitaris l'import resultant de l'aplicació d'aquests preus.
- c) Faltes lleus: Fins a un 3 per 100 del preu del contracte, quan el preu es determini en funció dels preus unitaris l'import resultant de l'aplicació d'aquests preus.

Per a la graduació de les penalitats es tindrà en compte la reincidència, la reiteració, la pertorbació en la bona marxa dels treballs/serveis, la dimensió de la zona afectada i el risc per la salubritat i integritat de les persones i el medi.

En cap cas l'import de la penalitat podrà ser inferior al benefici que el contractista hagi pogut obtenir amb la seva infracció.

Els imports de les penalitats o multes que es puguin imposar, segons l'esmentat en l'apartat anterior, es podran fer efectius mitjançant deducció dels mateixos en la factura que es produeixi, o sobre la garantia que s'hagi constituït, quan no es pugui deduir dels pagaments mencionats.

La imposició de penalitats no exclou la responsabilitat per danys i perjudicis ni la possible resolució del contracte.

19. FORMA DE PAGAMENT

El pagament a l'empresa contractista s'efectuarà contra presentació de factura amb periodicitat mensual, expedides per l'entitat d'acord amb la normativa vigent, en els terminis i les condicions establertes a l'article 198 de la LCSP, després que es realitzi la prestació del període i conformades pel responsable del contracte.

Vistiplau

La cap del Departament d'Atenció
a la Ciutadania

Tinent alcaldessa de l'Àmbit
de Serveis Generals, Hisenda,
Digitalització i Transparència

