

CONTRACTE DEL SERVEI DE HELPDESK DE TECNOCAMPUS MATARÓ MARESME**REUNITS**

D'una part, el Sr. _____ amb DNI _____, President de l'**ENTITAT PÚBLICA EMPRESARIAL PARC TECNOCAMPUS MATARÓ**, (en endavant 'Parc TCM'), en virtut de la seva designació com a alcalde de Mataró en el Ple de l'Ajuntament de data 17 de juny de 2023 i d'acord amb allò establert en els estatuts de l'entitat, proveïda la referida entitat del CIF Q-0801443-C, i domiciliada a Mataró, av. Ernest Lluch, núm. 32, constituïda per acord de Ple d'11 de desembre de 2006, publicat al BOP del 14 de desembre de 2006.

I, d'altra part, el Sr. _____ amb DNI núm. _____ Apoderat solidari, en nom i representació de l'empresa **NEXTRET S.L.**, (en endavant, L'ADJUDICATÀRIA) amb N.I.F. núm. B60345527, amb domicili a 08007 Barcelona, Rambla Catalunya, 33, en virtut del poder conferit al seu favor atorgat davant la Notari de Barcelona, Sr. Antoni Bosch Carrera, en data 20 de juny de 2023, sota el número 1322 del seu protocol, i inscrita al registre mercantil de Barcelona, Full B96513, Foli, 106, inscripció 60.

Ambdues parts es reconeixen competència i capacitat mútues per contractar i obligar-se, manifesten i garanteixen que les seves facultats per al present atorgament no han estat limitades o revocades i, lliure i voluntàriament,

MANIFESTEN

- I. Que Parc TCM és una entitat del sector públic que té encomanada la gestió del servei públic del Parc Tecnocampus, consistent en activitats docents reglades i no reglades, de recerca, desenvolupament i innovació; la gestió i explotació dels béns, de les infraestructures i dels serveis que constitueixen el Parc TCM; activitats per millorar la posició competitiva de Mataró a nivell socio-econòmic, fomentant la iniciativa privada; així com planificar, projectar, executar i conservar les obres i instal·lacions necessàries per a l'establiment i prestació dels esmentats serveis públics.
- I. Que, mitjançant acord del Consell d'Administració de Parc Tecnocampus, de data 16 de juliol de 2025, es va aprovar els plecs i la convocatòria de licitació per a la contractació, de forma ordinària, subjecta a regulació harmonitzada, mitjançant procediment obert i amb pluralitat de criteris d'adjudicació. L'esmentada contractació s'instrumenta com a compra conjunta entre l'EPEL Parc Tecnocampus i la Fundació TecnoCampus Mataró-Maresme. L'acord també va aprovar els plecs que han de regir la licitació amb el següent desglossament de pressupost màxim pels dos anys de contracte:

Pressupost base de la licitació pels 2 anys de contracte	IVA exclòs	IVA inclòs
Servei permanent	190.163,01 €	230.097,24 €
Servei esporàdic	6.477,16 €	7.837,36 €
TOTAL	196.640,17 €	237.934,61 €

- II. Tanmateix el Consell d'Administració també va acordar delegar les funcions com a òrgan de contractació en la Presidència de Parc Tecnocampus per a l'adjudicació i signatura del contracte, així com per a l'adopció de tots aquells acords que escaigui com a conseqüència de l'execució del contracte.
- III. Que, mitjançant resolució de la Presidència núm. 14/2025, de data 31 de desembre, es va aprovar, entre altres particulars, adjudicar la contractació dels serveis de suport informàtic (helpdesk) de Tecnocampus a favor de l'empresa NEXTRET SL.
- IV. L'acord d'adjudicació es va notificar a l'empresa adjudicatària i a les licitadores i es va publicar el perfil del contractant de l'EPEL Parc TecnoCampus.

I, en conseqüència, ambdues parts acorden les següents

CLÀUSULES

PRIMERA.- OBJECTE

L'adjudicatària NEXTRET S.L. es compromet a la prestació del servei d'assistència tècnica a les instal·lacions, serveis i usuaris de Tecnocampus Mataró-Maresme, en endavant Help Desk, amb estricta subjecció als termes contemplats al plec de clàusules administratives particulars, al plec de prescripcions tècniques - documents contractuals que s'adjunten com **annex 1 i 2**, que accepta plenament i en deixa constància signant la conformitat en cadascun d'ells,- i a les condicions estipulades a la seva proposició tècnica i econòmica, el contingut de tot el qual manifesta l'adjudicatària conèixer, acceptar i obligar-se a complir íntegrament.

SEGONA.- PREU DEL CONTRACTE

L'adjudicatària s'obliga a prestar el servei contractat per la quantia màxima, pels dos anys de contracte, per import màxim 189.288,00€, IVA no inclòs, pel que fa als **serveis permanents**, i els **serveis esporàdics** al preu de 21,59€/h., IVA no inclòs, amb estricta subjecció a la resta de condicions ofertes en la seva proposta.

Preu del contracte (2 anys)	IVA exclòs	iva	IVA inclòs
<i>Serveis permanents</i>	189.288,00€	39.750,48 €	229.038,48 €
<i>Serveis esporàdics</i>			
Preu/h	21,59€/h	4,53€/h	26,12€/h
Estimació preu serveis esporàdics	6.477,16 €	1.360,20 €	7.837,36 €
PREU ESTIMAT DEL CONTRACTE	195.765,16 €	41.110,68 €	236.875,84 €

La quantia total pels serveis esporàdics es considera estimativa i té el caràcter de pressupost màxim i limitatiu d'aquest contracte condicionat a la quantitat de serveis que efectivament realitzi l'empresa contractista en funció dels serveis requerits, aplicant els corresponents preus unitaris.

TERCERA.- PAGAMENT DEL PREU

El pagament del preu dels serveis efectivament realitzats es farà prèvia presentació de factura expedida per l'adjudicatària a cadascuna de les dues entitats (Fundació Tecnocampus Mataró-

Maresme i EPEL Parc Tecnocampus Mataró) i conformada pels serveis corresponents, d'acord amb les indicacions del Plec de clàusules administratives.

L'adjudicatària trametrà les corresponents factures electròniques mitjançant l'accés a l'Oficina Virtual d'Atenció al Proveïdor- a través de la web de Tecnocampus, a: <https://www.tecnocampus.cat/es/oficina-del-proveedor/presenta-la-teva-factura-electronica>.

Cada factura inclourà indicació expressa d'una de les següents referències, segons escaigui:

- **38.679:** 50% de l'import del servei serà facturat a la Fundació Tecnocampus Mataró-Maresme (NIF G62034111).
- **38.680:** 50% de l'import del servei serà facturat a l'EPEL Parc Tecnocampus Mataró (NIF Q-0801443-C).

QUARTA.- COORDINACIÓ D'ACTIVITATS EMPRESARIALS

En cas de que l'execució del contracte suposi la intervenció del contractista amb mitjans personals o tècnics (equips de treball, materials, etc.) a les dependències de Tecnocampus, el contractista restarà obligat a elaborar i trametre electrònicament tota la documentació corresponent a la Coordinació d'Activitats Empresarials mitjançant l'aplicació informàtica facilitada per Tecnocampus (actualment e-Coordina).

CINQUENA.- DURADA DEL CONTRACTE

El contracte tindrà una durada inicial de dos anys. El termini començarà a comptar des del dia 9 de febrer de 2026.

El contracte es podrà prorrogar anualment, fins a dos anys més, amb un límit màxim de durada de 4 anys. En aquest cas, la pròrroga l'acordarà l'òrgan de contractació i serà obligatòria per a l'empresa contractista, sempre que la preavisi amb, almenys, dos mesos d'antelació a l'acabament del termini de durada del contracte. La pròrroga no es produirà, en cap cas, per acord tàcit de les parts.

SISENA.- GARANTIA

Per a respondre del compliment d'aquest contracte l'adjudicatari ha constituït a favor de l'Entitat Parc Tecnocampus Mataró una finança d'un import de nou mil sis-cents vuitanta euros amb trenta cèntims (9.680,30€), segons s'acredita mitjançant la presentació en aquest acte de l'aval bancari escaient, fotocòpia del qual s'adjunta al present contracte com a **annex núm. 3**.

Un cop hagi complert el contractista les obligacions derivades del contracte, si no hi ha responsabilitats que hagin d'exercir-se sobre la garantia definitiva, es dictarà acord de devolució de la garantia definitiva, previ informe favorable del responsable del contracte. La garantia definitiva es retornarà de conformitat amb l'establert en el PCAP.

SETENA.- RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

Aquelles qüestions relatives a la resolució anticipada del contracte, cessió del contracte i suspensió del contracte no regulades en el plec de clàusules administratives particulars del contracte o en el contracte, quan es tractin de qüestions relatives a efectes i extinció del contracte es regiran per les normes de dret privat.

VUITENA.- JURISDICCIO

Per resoldre qualsevol discrepància que pogués sorgir en la interposició o execució del present contracte, les parts es sotmetran a la jurisdicció i competència dels jutjats i tribunals de la Ciutat de Mataró, amb renúncia a qualsevol altre que pogués correspondre-li.

NOVENA.- CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatària es compromet a guardar la màxima reserva i secret sobre la informació classificada com a confidencial. Es considerarà informació confidencial qualsevol dada de caràcter personal, econòmic, estratègic, de projectes o innovacions als l' Adjudicatària accedeixi en virtut del present contracte i que en cas de divulgar-se pogués afectar negativament els resultats, imatge o desenvolupament del projecte o dels seus patrocinadors, col·laboradors, clients o proveïdors.

També es considera informació confidencial altres aspectes personals que poguessin vulnerar la intimitat de les persones. L'adjudicatària es compromet a no divulgar aquesta informació confidencial així com a no publicar-la ni posar-la a disposició de tercers sense previ consentiment per escrit dels afectats.

I com a prova de conformitat, i als efectes del que s'estableix en la legislació vigent, ambdues parts signen aquest acord per duplicat en el lloc i la data assenyalats en la seva signatura digital.

David Bote Paz
President

DNI

SIG) (SIG)

Firmado digitalmente por
Fecha: 2026.02.06
12:57:49 +01'00'

En nom i representació de:
EPEL Parc TecnoCampus Mataró

Apoderat solidari

(R:
B60345527)

Firmado digitalmente por
(R: B60345527)
Nombre de reconocimiento (DN):
2.5.4.13=Ref:AEAT/AEAT0438/PUESTO
1/40728/03122024130623,
serialNumber=IDCES-78076751P,
givenName=ALBERT, sn
on
(R: B60345527),
2.5.4.19/=VATES-B60345527, o=NEXTRET
SL, c=ES
Fecha: 2026.02.02 13:14:07 +01'00'

En nom i representació de:
NEXTRET, S.L.

ANNEXOS AL CONTRACTE:

ANNEX 1: Plecs de Clàusules Administratives

ANNEX 2: Plec de Prescripcions Tècniques

ANNEX 3: Garantia dipositada

ANNEX 4: Oferta de l'adjudicatària

PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES

EXPEDIENT NÚMERO ES_LA0011123_2025_EXP_18

PROCEDIMENT OBERT SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE HELPDESK DE TECNOCAMPUS MATARÓ MARESME

QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES DEL CONTRACTE

A. Objecte

A.1: Objecte del contracte:

El contracte tindrà per objecte la prestació del servei d'assistència tècnica a les instal·lacions, serveis i usuaris de Tecnocampus, en endavant Help Desk, amb els termes contemplats en el plec de prescripcions tècniques.

En general, l'àmbit del contracte comprèn:

- El Help Desk docència.
- El Help Desk d'empreses.
- El Help Desk microinformàtic.

Els objectius d'aquest contracte seran (i) la millora de la qualitat del servei d'atenció als clients, (ii) la reducció del temps de resposta a les peticions de servei i incidències i (iii) l'augment de la satisfacció dels usuaris davant les seves peticions i (iv) en general portar el servei de Help Desk de Tecnocampus al màxim nivell d'excel·lència.

El servei serà presencial i es desenvoluparà de dilluns a divendres laborables durant els 12 mesos de l'any atenent als següent tipus de servei:

- Servei en horari reduït:
 - Període de Nadal . Des del 24 de desembre al 6 de gener.
 - Període de Setmana Santa.
 - Període d'estiu. Des del 23 de juliol i fins al 31 d'agost.
- Servei en horari ordinari: La resta de l'any.

La distribució horària i de personal subjecta a aquests tipus de serveis serà la següent:

Servei en horari reduït:

- Es prestarà servei en les següents franges horàries:
 - De les 8:00h a les 14:00h
 - De les 15:00h a 17:00h.

Servei en horari ordinari:

- Es prestarà servei en les següents franges horàries:
 - De les 8:00h a les 20:00h

En el període ordinari i per tal d'atendre el servei, les franges entre les 11h i les 13:00h i de 15h a 17h, hauran d'estar reforçades amb una dedicació de dos tècnics, atès que és el moment en què es dona un major volum de servei.

Amb l'objectiu de tenir un pool de persones de Backup amb la formació suficient per oferir un servei de qualitat i autonomia plena, cada 15 dies vindrà un tècnic durant una jornada de 8h (horari de 8:00 a 17:00) amb 1 h de descans, per acompanyar al servei ordinari, solucionar incidències i refrescar coneixements i procediments.

L'empresa adjudicatària a més dels tècnics presencials, haurà d'assignar un responsable del servei, que serà el responsable de la coordinació amb el TecnoCampus.

El contingut concret i les especificacions que s'hauran de seguir en la prestació del servei, així com la resta de requeriments amb els que caldrà executar-lo, es detallen en el plec de prescripcions tècniques.

Tecnocampus podrà sol·licitar puntualment serveis extraordinaris per donar cobertura a esdeveniments o situacions especials planificades o d'urgència que es produeixin. Aquests serveis puntuals extraordinaris es facturaran com a serveis esporàdics.

A.2 Lots: No.

Atesa la naturalesa de les prestacions objecte de contractació, no és pertinent la divisió en lots d'aquesta contractació. La divisió en lots no es considera adient perquè dificultaria l'execució correcta del contracte des d'un punt de vista tècnic, ja que tot el personal de suport ha d'estar coordinat.

A.3 Codi CPV: 50300000-8 Serveis de reparació, manteniment i serveis associats relacionats amb ordinadors personals

B. Dades econòmiques

B1. Sistema de determinació del preu: a tant alçat

B2. Valor estimat del contracte i mètode aplicat per al seu càlcul: El VEC és de 412.944,37€, IVA exclòs.

El mètode aplicat per al seu càlcul està detallat en l'informe d'inici de contractació que acompanya l'expedient.

- a) Servei permanent: el preu màxim del servei permanent s'estableix en 95.081,51€ anuals, IVA exclòs. Per als dos anys de durada del contracte, el preu màxim del servei permanent és de 190.163,01€ IVA exclòs.

COSTOS DIRECTES	Import/any
Costos salarials	78.900,43
Costos materials	1.000,00
TOTAL COSTOS DIRECTES	79.900,43 €
COSTOS INDIRECTES	
Despeses generals	10.387,06
Benefici industrial	4.794,03
TOTAL COSTOS (directes + indirectes).	95.081,51 €

- b) Servei esporàdic: els preus dels serveis esporàdics es determinen segons preus unitaris, atenent als següents preus màxims:

--	--

Categoria	PREU HORA, IVA EXCLÓS
Tècnic Helpdesk	21,59

Per al càlcul del pressupost base, s'ha estimat una necessitat global de 100h/ any de serveis esporàdics.

En cas de que el servei esporàdic es produeixi en horari nocturn, cap de setmana o festiu, s'aplicarà un increment del 25% sobre el preu/hora que resulti del procés de licitació.

Respecte a la quantia fixada pels preus unitaris en els serveis esporàdics, d'acord amb la previsió de la disposició addicional 33 LCSP, la quantia de pressupost base es considera estimativa i té el caràcter de pressupost màxim i limitatiu d'aquest contracte condicionat a la quantitat de serveis que efectivament realitzi l'empresa contractista en funció dels serveis requerits, aplicant els corresponents preus unitaris.

Valor estimat del contracte

	IVA exclòs	IVA inclòs
Pressupost base	196.640,17 €	237.934,61 €
Pròrrogues	196.640,17 €	237.934,61 €
Modificacions (10%)	19.664,02 €	23.793,46 €
VEC	412.944,37 €	499.662,68 €

B3. Pressupost base de licitació: Per als dos anys de durada inicial del contracte, considerant serveis permanents i esporàdics, el pressupost és de 196.640,17€, IVA exclòs. El pressupost base de la licitació, IVA inclòs, és de 237.934,61€.

	1 any	2 any
Serveis permanents	95.081,51	190.163,01
Serveis esporàdics	3.238,58	6.477,16
TOTAL	98.320,09	196.640,17

Divisió dels preus entre les dues entitats del Grup de compra

Atès que la prestació és conjunta per a les dues institucions que es constitueixen com a grup de compra, la distribució de l'import de licitació que correspon a cada una es vehicula segons les necessitats específiques del servei. Com a resultat, la distribució percentual per a cada entitat integrant del grup de compra és:

- Fundació TecnoCampus: 50% sobre l'import de contractació.
- EPEL Parc TecnoCampus 50% sobre import de contractació.

B.4 Revisió de preus i fórmula tipus: No aplica

C. Existència de crèdit

D. Termini de durada del contracte

D.1 Termini de durada: S'estableix un termini inicial de durada de dos anys.

D.2 Possibilitat de pròrrogues i termini: El contracte es podrà prorrogar anualment, fins a dos anys més, amb un límit màxim de durada de 4 anys.

E. Variants

E.1 No

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

F.1 Forma de tramitació: ordinària

F.2 Procediment d'adjudicació: procediment obert, sota varis criteris d'adjudicació, sotmès a regulació harmonitzada.

F.3 Presentació d'ofertes mitjançant eina de Sobre Digital: Sí

G. Solvència i classificació empresarial: per a l'acreditació de la capacitat i la solvència s'ha de presentar inicialment una declaració responsable. Només el licitador que sigui proposat com a adjudicatari haurà de presentar la documentació justificativa següent:

G.1. Solvència econòmica i financera: Les empreses licitadores hauran d'acreditar la solvència econòmica i financera mitjançant una declaració relativa al volum anual de negocis del licitador, que referit a l'any de major volum de negoci dels 3 últims conclosos ha de ser almenys de 619.416,55 €, signada pel representant legal de l'empresa.

En el cas de què la data de constitució de l'empresa o d'inici d'activitat sigui inferior a un any comptat des de la data final de presentació de proposicions, el requeriment s'entendrà proporcional al període.

Justificació: El present import vol procurar assegurar la capacitat econòmica de qui ha d'executar el contracte i sense superar el límit marcat a l'article 87 de la LCSP, en no excedir d'una vegada i mitja el valor estimat del contracte.

G.2 Solvència professional o tècnica: L'acreditació de la solvència tècnica s'efectuarà mitjançant la relació dels principals serveis efectuats durant els últims tres anys, d'igual o similar naturalesa als que constitueixen l'objecte del contracte, l'import anual acumulat dels quals en l'any de major execució sigui igual o superior al 70% de la anualitat mitjana del contracte 72.265,26 €.

Els serveis realitzats 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 del licitador acompanyada dels documents que acreditin la realització de la prestació.

Descripció detallada del servei	Entitat adjudicatària	Data adjudicació	Import adjudicació	Aportació certificat o documentació acreditativa	
				Sí	no

Justificació: el present criteri està previst amb la finalitat de garantir que l'empresa té coneixements en l'àmbit objecte de la prestació contractual.

G.3. Classificació empresarial:

No és obligatòria acreditar la classificació. Tanmateix, es pot acreditar de forma alternativa la solvència econòmica i tècnica mitjançant l'aportació de la classificació empresarial vigent en els grups que s'identifiquin en els plecs tècnics-

Classificació anterior a l'entrada en vigor del RD 773/2015 (vàlida fins l'01/01/2020):

GRUP: V SUBGRUP: 3 CATEGORIA: A

Classificació concedida amb posterioritat a l'entrada en vigor del RD 773/2015:

GRUP: V SUBGRUP: 3 CATEGORIA: 1

G.4 Adscripció de mitjans materials i/o personals a l'execució del contracte: SI

Caldrà garantir l'assignació d'un equip mínim, que comptarà amb els següents perfils:

- Un enginyer tècnic en informàtica/telecomunicacions o superior, qui tindrà el rol de responsable tècnic.
- Tres tècnics de grau superior (cicle formatiu de grau superior o equivalent) en informàtica i/o telecomunicacions.

G.5. Certificats acreditatius del compliment de les normes de garantia de la qualitat i/o de gestió mediambiental : No

H. Criteris d'adjudicació

Criteris avaluables mitjançant judici de valor (fins a 49 punts)

Criteri de puntuació	Puntuació Màxima
El pla d'implantació (4 punts). Es valorarà la planificació de la transició del servei i el calendari de posada en marxa del servei. Sistema de gestió del servei: (12 punts) • Pla de gestió del servei (10 punts). Es valorarà la planificació dels mecanismes de gestió del servei: establiment dels horaris i calendaris dels Tècnics a adscriure, mecanismes de cobertura de baixes i incidències, mecanismes de comunicació amb TecnoCampus tant per urgències com per a la gestió ordinària. • Models d'informes (2 punts), Es valorarà positivament que els models	39 punts

d'informes incorporin gràfics, dashboards i indicadors avançats que facilitin la presa de decisions. També s'afavoreix que incloguin propostes de millora del servei, anàlisi de tendències i predicció de problemàtiques recurrents. S'aprecia que es presentin informes personalitzats per cada àmbit (docència, empreses, microinformàtica) i que permetin exportació automatitzada. Finalment, es puntua l'adaptació als calendaris de seguiment i la facilitat d'integració amb eines com SolarWinds. Pla de control de qualitat i inspecció del servei (4 punts). Es valorarà la planificació de mecanismes de control que permetin garantir la qualitat del servei i establir mesures correctores. Pla per garantir l'autonomia del servei (7 punts): Es valoraran els recursos que l'empresa podria posar a disposició per al reforç del servei davant incidències crítiques. També es valorarà el pool de recursos disponibles i de backup formats adequadament per poder dotar al servei de l'autonomia necessària Pla de Formació contínua (4 punts) Es valorarà el pla estratègic de formació continua dels recursos del servei per garantir el seu coneixement de les eines i plataformes habituals gestionades dins del contracte per assegurar la seva autonomia i eficiència. També es valorarà la proposta de traspàs i formació dels recursos entrants en cas de canvis. Pla de devolució del servei (2 punts). Es valorarà la descripció del pla de devolució del servei en relació a la documentació a lliurar, la planificació i el seguiment. Pla documental (6 punts): Es valorarà de manera específica la proposta que asseguri un correcte procés de documentació de les incidències habituals, protocols de resolució i operatives de manteniment habituals per facilitar la correcta informació de tot el pool tècnic del servei, dels responsables del TecnoCampus i dels usuaris finals si es considera necessari.	
Experiència i coneixement dels perfils tècnics de Helpdesk a adscriure al servei. Es valorarà l'experiència aportada i els projectes executats del perfil tècnic helpdesk. Els licitadors descriuran l'experiència professional relacionada amb l'objecte del contracte del personal tècnic de helpdesk a adscriure al servei. Es valoraran les tasques desenvolupades, l'extensió temporal de l'experiència en funcions similars i el context organitzatiu dels serveis prestats, com ara el volum d'usuaris atesos i la complexitat del servei. (fins a 7 punts) Es valoraran les tecnologies sobre les que els tècnics a adscriure al servei tinguin experiència i coneixement, especialment en relació a Microsoft365 i CISCO CCNA, així	10 punts

com possibles certificacions sobre aquetes tecnologies (fins a 3 punts).	
Com a acreditació d'allò que es descriu a la memòria tècnica, caldrà aportar el CV del personal tècnic Helpdesk; sense mencionar els coneixements en idioma anglès, que són objecte de valoració automàtica.	

Justificació: El funcionament general de l'empresa, recursos disponibles, reverteix directament en el correcte funcionament del contracte i la qualitat de la prestació del servei.

Els licitadors hauran de presentar una memòria tècnica seguint les indicacions del plec de prescripcions tècniques i que haurà de tenir una extensió màxima de **50 pàgines**, a partir de la pàgina 51, no serà valorada. **Els licitadors hauran d'obtenir una puntuació mínima de 25 punts ens els criteris avaluable mitjançant judici de valor (sobre B)**, per tal d'avaluar l'oferta econòmica. Les ofertes que no assoleixin aquesta puntuació mínima seran excloses.

Criteris avaluable de forma automàtica (fins a 51 punts)

Criteri de puntuació	Puntuació Màxima
1. Proposta econòmica. Serveis permanents. Els punts per preu s'obtidran mitjançant l'aplicació de la següent fórmula: $\text{Puntuació} = 37 * (\text{Pm} / \text{P})$ Pm= preu mínim ofert; P= preu de l'oferta avaluada <i>Justificació: Aquesta proposta de criteri està motivada per l'estalvi en els recursos i afavorir la competitivitat entre les empreses.</i>	37 punts
2. Proposta econòmica. Serveis esporàdics. Els punts per preu s'obtidran mitjançant l'aplicació de la següent fórmula: $\text{Puntuació} = 3 * (\text{Pm} / \text{P})$ Pm= preu mínim ofert; P= preu de l'oferta avaluada <i>Justificació: Aquesta proposta de criteri està motivada per l'estalvi en els recursos i afavorir la competitivitat entre les empreses.</i>	3 punts
3. Pla de formació permanent i de millora contínua dels equips professionals. Les empreses que no ofereixin un mínim de 25 hores anuals de formació per professional, obtindran 0 punts en aquest apartat. A l'oferta de més hores de formació se li atorgarà la màxima puntuació; establint un màxim de 60 h anuals. Per la resta d'ofertes, la puntuació s'obtidrà aplicant la següent fórmula:	5 punts

Puntuació= (oferta a valorar/oferta més alta)* 5 Es tindran en compte dos decimals. <i>Justificació: Aquest criteris busca fomentar la millora contínua del personal valorant el nombre d'hores anuals de formació per professional.</i>	
4. Experiència prèvia del responsable del servei (fins a 5 punts): Es valorarà l'experiència prèvia del perfil responsable del servei, en la funció de responsable de contractes públics o privats de serveis de Help desk en instal·lacions de més de 50 usuaris (entesos com a llocs de treball) en els últims 3 anys: • Més de 6 contractes: 5 punts. • Entre 4 i 6 contractes: 3 punts. • Entre 1 i 3 contractes: 1 punt. L'acreditació de l'experiència del responsable del servei es demanarà mitjançant una declaració responsable signada pel representant legal, on es descrigui l'objecte del contracte, el volum d'usuaris i el resum executiu corresponent, així com els certificats expedits o visats per l'entitat del sector públic o privat competent a la qual hagin prestat els seus serveis. <i>Justificació: Aquest criteri busca fomentar la qualificació i experiència del responsable adscrit al servei.</i>	5 punts
5. Coneixements de la llengua anglesa (1 punt) Almenys un dels tècnics a adscriure al servei compta amb titulació de nivell d'anglès B.2 o superior <i>Justificació: Aquest criteri busca promoure la qualitat del servei mitjançant la disponibilitat d'almenys un tècnic amb coneixement suficient d'anglès per comprendre documentació tècnica i interactuar amb serveis de suport internacional, si escau. Es considera un valor afegit operatiu, especialment rellevant en entorns TIC.</i>	1 punt

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

En relació al preu ofert, es considerarà que l'oferta conté valors anormals o desproporcionats sempre que el preu per a l'execució del contracte estigui inclòs dintre de les previsions efectuades per a les subhastes a l'article 85 del Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel que s'aprova el Reglament general de contractes de les administracions públiques.

Així mateix, es considerarà oferta anormalment baixa i s'exclourà el licitador que, en el tràmit d'audiència que correspongui, evidenciï que ha elaborat la seva oferta amb infracció dels salaris previstos en el conveni d'aplicació.

En relació a la resta de criteris, es considerarà que l'oferta conté valors anormals o desproporcionats quan justificadament s'apreciï que la proposició no pot ser completa en els termes oferts.

L'article 149.4 de la LCSP estableix que, en tot cas, els òrgans de contractació rebutjaran les ofertes si comproven que són anormalment baixes perquè vulneren la normativa sobre subcontractació o no compleixen les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social, o laboral, nacional o internacional, incloent-hi el compliment dels convenis col·lectius sectorials.

J. Altra documentació a presentar per les empreses licitadores o per les empreses proposades com adjudicatàries : NO

K. Garantia provisional: NO

L. Garantia definitiva: Sí

L.1 Import: 5% de l'import d'adjudicació del contracte, (iva exclòs).

L.2 Forma de constitució: Les garanties es poden prestar en alguna de les formes següents:

- En efectiu o en valors de deute públic
- Aval prestat per algun dels bancs, caixes d'estalvi, cooperatives de crèdit, establiments financers de crèdit i societats de garantia recíproca
- Contracte d'assegurança de caució amb una entitat asseguradora autoritzada.

M. Condicions especials d'execució

Els licitadors i contractistes s'obliguen a adoptar una conducta èticament exemplar i actuaran per evitar la corrupció en qualsevol de les seves possibles formes i hauran d'adequar la seva activitat a l'efecte, assumint particularment les obligacions recollides a la clàusula ètica dels presents plecs.

El contractista estarà obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral i de seguretat social, així com a garantir la seguretat i la protecció de la salut en el lloc de treball i el compliment dels convenis col·lectius aplicables.

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.

Aquestes condicions tenen caràcter d'obligació contractual essencial als efectes assenyalats en l'article 211.f) de la LCSP, per tant, el seu incompliment pot ser causa de resolució del contracte, sense perjudici de que pugui ser objecte de penalització, d'acord amb l'article 192.1 de la LCSP.

N. Modificació del contracte prevista: sí

Es preveu la modificació del contracte, fins a un màxim del 10% del pressupost base de la licitació. La modificació operarà en cas de que l'EPEL Parc TCM o la Fundació TecnoCampus tingui necessitat d'incrementar els serveis per ampliació dels seus espais.

O. Cessió del contracte: si

P. Subcontractació

P.1: Possibilitat de subcontractar una part del contracte: es prohibeix la subcontractació

excepte en les prestacions no essencials.

Q. Revisió de preus: no

R. Termini de garantia: Sí

R.1 Termini: La garantia s'alliberarà quan finalitzi el contracte, dins el termini legalment establert i previ informe positiu de compliment del servei encarregat del seguiment i execució del contracte.

S. Import màxim de les despeses de publicitat que han d'abonar l'empresa o les empreses adjudicatàries

No escau

T. Programa de treball

No escau

U. Unitat encarregada del seguiment i execució del contracte

Direcció d'infraestructures i serveis de base.

Contingut

Primera. Objecte del contracte.....	14
Segona. Necessitat i idoneïtat del contracte.....	14
Tercera. Dades econòmiques del contracte i existència de crèdit.....	14
Quarta. Termini de durada del contracte.....	14
Cinquena. Règim jurídic del contracte.....	15
Sisena. Admissió de variants.....	15
Setena. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació.....	15
Vuitena. Mitjans de comunicació electrònics.....	15
Novena. Aptitud per contractar.....	17
Desena. Solvència de les empreses licitadores.....	19
Onzena. Presentació de documentació i de proposicions.....	20
Dotzena. Mesa de contractació.....	27
Tretzena. Determinació de la millor oferta.....	28
Catorzena. Classificació de les ofertes i requeriment de documentació previ a l'adjudicació.....	30
Quinzena. Garantia definitiva.....	32
Setzena. Decisió de no adjudicar o subscriure el contracte i desistiment.....	33
Dissetena. Adjudicació del contracte.....	34
Divuitena. Formalització i perfecció del contracte.....	34
Dinovenen. Condicions especials d'execució.....	35
Vintena. Execució i supervisió dels serveis.....	35
Vint-i-unena. Programa de treball.....	35
Vint-i-dosena. Faltes i penalitzacions.....	36
Vint-i-tresena. Persona responsable del contracte.....	37
Vint-i-quatzena. Resolució d'incidències.....	37
Vint-i-cinquena. Abonaments a l'empresa contractista.....	37
Vint-i-sisena. Responsabilitat de l'empresa contractista.....	38
Vint-i-setena. Altres obligacions de l'empresa contractista.....	38
Vint-i-vuitena. Modificació del contracte.....	39
Vint-i-novena. Suspensió del contracte.....	40

Trentena. Clàusula ètica.....	40
Trenta-unena. Successió i cessió del contracte.....	42
Trenta-dosena. Subcontractació.....	43
Trenta-tresena. Revisió de preus.....	45
Trenta-quatrena. Recepció i liquidació.....	45
Trenta-cinquena. Termini de garantia i devolució o cancel·lació de la garantia definitiva.....	45
Trenta-sisena. Resolució del contracte.....	46
Trenta-vuitena. Mesures cautelars.....	47
Trenta-novena. Règim d'invalidesa.....	47
Quarantena. Jurisdicció competent.....	47
Quarant-unena. Protecció de dades i confidencialitat.....	48

I. DISPOSICIONS GENERALS

Primera. Objecte del contracte

1.1 L'objecte del contracte és la prestació dels serveis que es descriuen en l'apartat A del quadre de característiques.

1.2 Els lots en què es divideix l'objecte del contracte s'identifiquen en l'apartat A del quadre de característiques.

1.3 L'expressió de la codificació corresponent a la nomenclatura del Vocabulari Comú de Contractes (CPV) és la que consta en l'apartat A del quadre de característiques.

Segona. Necessitat i idoneïtat del contracte

Les necessitats a satisfer, la idoneïtat de l'objecte del contracte i la justificació del procediment i dels criteris d'adjudicació estan acreditats a l'expedient.

Tercera. Dades econòmiques del contracte i existència de crèdit

3.1 El sistema per a la determinació del preu del contracte és el que s'indica en l'apartat B.1 del quadre de característiques.

3.2 El valor estimat del contracte i el mètode aplicat per al seu càlcul són els que s'assenyalen l'apartat B.2 del quadre de característiques.

3.3 El pressupost base de licitació és el que s'assenyala en l'apartat B.3 del quadre de característiques. Aquest és el límit màxim de despesa (IVA inclòs) que, en virtut d'aquest contracte, pot comprometre l'òrgan de contractació, i constitueix el preu màxim que poden ofertar les empreses que concorrin a la licitació d'aquest contracte.

3.4 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 els tributs, les taxes, els cànon de qualsevol tipus que siguin d'aplicació, així com totes les despeses que s'originin com a conseqüència de les obligacions establertes en aquest plec que s'han de complir durant l'execució del contracte.

Quarta. Termini de durada del contracte

El termini de durada del contracte és el que s'estableix en l'apartat D del quadre de característiques. El termini total i els terminis parcials són els que es fixen en el programa de treball que s'aprovi, si s'escau. Tots aquests terminis comencen a comptar des del dia que s'estipuli en el contracte.

El contracte es podrà prorrogar si així s'ha previst en l'apartat D del quadre de característiques. En aquest cas, la prorroga s'acordarà per l'òrgan de contractació i serà obligatòria per a l'empresa contractista, sempre que la preavisi amb, almenys, dos mesos d'antelació a l'acabament del termini de durada del contracte. La prorroga no es produirà, en cap cas, per acord tàcit de les parts.

Cinquena. Règim jurídic del contracte

5.1. El contracte té naturalesa privada -article 26.1.b) LCSP-, quant a la seva preparació i adjudicació, es regirà per aquest plec, el plec de prescripcions tècniques i per les normes contingudes en:

- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.
- Decret llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública.
- 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).
- El Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el reglament general de la llei de contractes de les administracions públiques, en tot en que no s'oposi a la LCSP
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- 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.
- Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.

5.2. El contracte s'ajustarà al contingut d'aquest plec, les clàusules del qual es consideraran part integrant del respectiu contracte.

El desconeixement de les clàusules del contracte 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.

La interpretació del contracte i les discrepàncies sobre la seva aplicació, si és el cas, es faran tenint en compte en primer lloc el plec de clàusules i el plec de prescripcions tècniques d'aquesta licitació, que prevaldran sobre qualsevol altra norma.

5.3. Els efectes i extinció del contracte es regirà per les normes del dret privat excepte tot allò que estigui expressament regulat en qualsevol dels documents contractuals.

Sisena. Admissió de variants

S'admetran variants quan així consti en l'apartat E del quadre de característiques, amb els requisits mínims, en les modalitats i amb les característiques que s'hi preveuen.

Setena. 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 l'apartat F del quadre de característiques.

Vuitena. Mitjans de comunicació electrònics

8.1 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 sons dels principals elements de la comunicació.

8.2 Les notificacions que es facin durant el procediment de contractació i durant la vigència del contracte que es licita s'efectuaran per mitjans electrònics a través del sistema notificació e-Notum, d'acord amb la LCSP. A aquests efectes, s'enviaran els avisos de la posada a disposició de les notificacions i les comunicacions a les adreces de correu electrònic que les empreses hagin facilitat a aquest efecte en el DEUC, d'acord amb el que s'indica en la clàusula onzena d'aquest plec. Un cop rebuts el/s correu/s electrònic/s indicant que la notificació corresponent s'ha posat a disposició en l'e-NOTUM, haurà/n d'accedir-hi la/les persones 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.

8.3 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 a l'adreça web del perfil de contractant de l'òrgan de contractació, accessible a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat: [Perfils de contractant - Plataforma de Serveis de Contractació Pública \(contractaciopublica.cat\)](https://perfilesdecontractant.plataformadeserveisdecontractaciopublica.cat). Les empreses que, d'acord amb la clàusula 11.2 d'aquest plec, activin l'oferta amb l'eina de Sobre digital s'inscriuran a la licitació automàticament.

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.

8.4 Les empreses que, d'acord amb la clàusula 11.2 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 enviiïn 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.

8.5 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'avisos associat a l'espai virtual de licitació d'aquesta licitació de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública. En aquest tauler d'avisos 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 TecnoCampus al subscriure's en la licitació, seran tractades per la unitat responsable de l'activitat de tractament amb la finalitat o les finalitats identificades a la clàusula quarant-unena, relativa a la Informació bàsica sobre protecció de dades de caràcter personal dels licitadors.

8.6 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 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".

Novena. Aptitud per contractar

9.1. Estan facultades per contractar amb la l'EPE Parc TecnoCampus:

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 o en altra normativa sectorial, la qual cosa poden acreditar per qualsevol dels mitjans establerts en l'article 85 de la LCSP;
- Acreditar la solvència requerida, en els termes establerts en la clàusula desena d'aquest plec;
- Tenir l'habilitació empresarial o professional que, si s'escau, sigui exigible per dur a terme la prestació que constitueixi l'objecte del contracte; i

- 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.

Així mateix, cal que les prestacions objecte d'aquest contracte estiguin compreses dins de les finalitats, objecte o àmbit d'actuació de les empreses licitadores, segons resulti dels seus estatuts o regles fundacionals, i s'acrediti degudament.

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.

9.2. 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 comercials adients del seu Estat membre d'establiment o la presentació d'una declaració jurada o una de les certificacions que s'indiquen a 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 215.000 euros– o, en cas contrari, l'informe de reciprocitat al que fa referència l'article 68 de la LCSP.

9.3. 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 el contracte. 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.

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

9.5. 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.

9.6 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", al qual es fa referència en la clàusula anterior.

Desena. Solvència de les empreses licitadores.

10.1 Les empreses han d'acreditar que compleixen els requisits mínims de solvència que es detallen en **l'apartat G.1 del quadre de característiques**, bé a través dels mitjans d'acreditació que es relacionen en aquest mateix apartat **G.1 del quadre de característiques**, o bé alternativament mitjançant la classificació equivalent a aquesta solvència –atorgada per la comissions classificadores de la Junta Consultiva de Contractació Pública de l'Estat o pels òrgans equivalents de les comunitats autònomes–, que s'assenyala en **l'apartat G.2 del mateix quadre de característiques**.

A les empreses que, per una raó vàlida, no estiguin en condicions de presentar les referències sol·licitades en **l'apartat G.1 del quadre de característiques** 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.

10.2 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 G.4 del quadre de característiques.

10.3 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.

10.4 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.

10.5 En les UTE, totes les empreses que en formen part han d'acreditar la seva solvència, en els termes indicats en l'apartat G.1 i G.2 del quadre de característiques. Per tal de determinar la solvència de la unió temporal, s'acumula l'acreditada per cadascuna de les seves integrants.

II. DISPOSICIONS RELATIVES A LA LICITACIÓ, L'ADJUDICACIÓ I LA FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE

Onzena. Presentació de documentació i de proposicions

11.1 Les empreses licitadores han de presentar la documentació que conformi les seves ofertes en el termini màxim que s'assenyali a l'anunci de la licitació, mitjançant l'eina de Sobre Digital.

Les empreses licitadores han de presentar la documentació que conformi les seves ofertes en 3 sobre/s, mitjançant l'eina de Sobre digital, quan així es faci constar en l'**apartat F del quadre de característiques**, accessible a l'adreça web següent:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&keyword=Tecnocampus&idCap=30607821&ambit

11.2 Un cop accedeixi 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, rebrà 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 a 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.

11.3 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. L'empresa licitadora pot 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 (pel 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. Així mateix, el desxifrat dels documents de les ofertes es realitza mitjançant la mateixa paraula clau, la qual ha de custodiar l'empresa licitadora. 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.

Es demanarà a les empreses licitadores, mitjançant el correu electrònic assenyalat en el formulari d'inscripció a l'oferta de l'eina de Sobre digital, que accedeixin a l'eina web de Sobre digital per introduir les seves paraules clau en el moment que correspongui. 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.

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 securitzat 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 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.

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>)

En cas de fallida tècnica que impossibiliti l'ús de l'eina de Sobre Digital el darrer dia de presentació de les proposicions, l'òrgan de contractació ampliarà el termini de presentació de les mateixes el temps que es consideri imprescindible, modificant el termini de presentació d'ofertes.

11.4 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.

11.5 Les ofertes presentades han d'estar lliures de virus informàtics i de qualsevol tipus de programa o codi nociu ja que en cas contrari no es podran obrir els documents. Així, és obligació de les empreses licitadores passar els documents per un antivirus i, en cas d'arribar documents de les seves ofertes amb virus, serà responsabilitat d'elles que l'EPEL 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 acordarà 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.

11.6 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).

11.7 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>)

D'altra banda, els formats de documents electrònics admissibles són els següents: pdf.

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

11.9 Les persones interessades en el procediment de licitació podran sol·licitar a l'òrgan de contractació informació addicional sobre els plecs i demés documentació complementària, el qual la facilitarà almenys 6 dies abans de què 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.

11.10 Les proposicions són secretes fins al moment de l'obertura de sobres, i la seva presentació implica l'acceptació incondicionada per part del licitador del contingut dels plecs, així com l'autorització 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.

11.11 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.

11.12 Continguts 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 la clàusula quarant-unena relatiu a la Informació bàsica sobre protecció de dades de caràcter personal dels licitadors.

Així mateix, cal recordar, 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, 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, respecte del consentiment informat previ de les persones afectades.

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 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 del nom, cognom i NIF de la persona o les persones autoritzades per accedir a les notificacions electròniques, així com les adreces de correu electròniques, addicionalment, els números de telèfon mòbil on rebre els avisos de les notificacions, d'acord amb la clàusula vuitena d'aquest plec. 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 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, l'empresa licitadora indicarà 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.¹

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 del contracte.

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.

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

1

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 Llicitadores (RELI) de la Generalitat de Catalunya 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 la millor oferta, amb caràcter previ a l'adjudicació.

Tanmateix, l'òrgan de contractació o la Mesa de contractació podrà demanar a l'empresa licitadora 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 RELI 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, si escau.

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.

c) Annex de protecció de principis ètics i regles de conducta

d) Si escau, annex de declaració de confidencialitat de dades i documents

e) Annex de compliment de la normativa vigent en matèria de Protecció de dades personals.

f) Declaració de l'empresa de comprometre's a adscriure a l'execució del contracte determinats mitjans materials i/o personals, quan així es requereixi.

d) Altra documentació

Qualsevol altra documentació que s'exigeixi en l'apartat J del quadre de característiques.

El sobre A no pot incloure cap informació relativa als criteris avaluable de forma automàtica. La inclusió en el sobre A de l'oferta econòmica, així com de qualsevol informació de l'oferta de caràcter rellevant avaluable de forma automàtica i que, per tant, s'ha d'incloure en el sobre C, comportarà l'exclusió de l'empresa licitadora, quan es vulgui el secret de les ofertes o el deure de no tenir coneixement del contingut de la documentació relativa als criteris de valoració objectiva abans de la relativa als criteris de valoració subjectiva.

Contingut del sobre B i del sobre C

- a) Les empreses licitadores han d'incloure en el sobre B tota la documentació relacionada amb els criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor i en el sobre C la documentació relativa als criteris quantificables de forma automàtica.

En aquest cas, la inclusió en el Sobre B de l'oferta econòmica, així com de qualsevol informació de l'oferta de caràcter rellevant avaluable de forma automàtica i que, per tant, s'ha d'incloure en el sobre C, comportarà l'exclusió de l'empresa licitadora, quan es vulneri el secret de les ofertes o el deure de no tenir coneixement del contingut de la documentació relativa als criteris de valoració objectiva abans de la relativa als criteris de valoració subjectiva.

- b) La proposició subjecta a valoració per criteris automàtics s'ha de formular, si escau, conforme al model que s'adjunta com a **annex** a aquest plec i com a plantilla al sobre C d'aquesta licitació inclòs en l'eina de Sobre Digital, i les proposicions corresponents a altres criteris d'adjudicació, si s'escau, 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 o reconegut, 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 una de les persones signants del DEUC.

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 terceres 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.

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.

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 contractades o contractistes, excepte que s'hi oposin expressament.

Dotzena. Mesa de contractació

12.1. La mesa de contractació està constituïda per les persones següents:

President: Director d'infraestructures i serveis de base

Secretari: Tècnic de secretaria general de la Fundació TecnoCampus.

Vocals:

- Secretari de l'EPEL.
- Directora d'Administració i finances de la Fundació TecnoCampus.
- Directora de Secretaria General de la Fundació TecnoCampus.

12.1. 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 naturals.

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 del 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 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 vuitena d'aquest plec.

12.3 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 relativa al règim de recursos.

Tretzena. Determinació de la millor oferta

13.1 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 H del quadre de característiques.

13.2 Pràctica de la valoració de les ofertes

Si s'ha establert un únic criteri d'adjudicació o diversos criteris d'adjudicació que responguin tots ells a una mateixa tipologia de valoració, és a dir, tots ells sotmesos a judici de valor o tots quantificables de forma automàtica, en el dia, lloc i hora indicats a l'anunci de la licitació tindrà lloc l'obertura dels sobres B presentats per les empreses admeses.

Si s'han establert criteris d'adjudicació avaluable en funció d'un judici de valor conjuntament amb criteris quantificables de forma automàtica, en el dia, lloc i hora indicats a l'anunci de la licitació tindrà lloc l'obertura dels sobres B presentats per les empreses admeses.

Posteriorment, es donarà a conèixer a través del perfil de contractant la puntuació obtinguda per cadascuna de les empreses respecte dels criteris de valoració que depenguin d'un judici de valor i es farà l'acte d'obertura dels sobres C presentats per les empreses.

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 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 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 vuitena d'aquest plec.

Serán exclòs de la licitació, mitjançant resolució motivada, les empreses les proposicions de les quals no concordin amb la documentació examinada i admesa, les que excedeixin del pressupost base de licitació, modifiquin substancialment els models de proposició establerts en

aquest plec, comportin un error manifest en l'import de la proposició i aquelles en les quals l'empresa licitadora reconegui l'existència d'error o inconsistència que la fa inviable.

L'existència d'errors en les proposicions econòmiques de les empreses licitadores implicarà l'exclusió d'aquestes del procediment de contractació, quan pugui resultar afectat el principi d'igualtat, en els casos d'errors que impedeixen determinar amb caràcter cert quin és el preu realment ofert per les empreses i, per tant, impedeixin realitzar la valoració de les ofertes.

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 seran excloses.

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 la clàusula trenta-sisena.

13.3 En casos d'empat en les puntuacions obtingudes per les ofertes de les empreses licitadores, tindrà preferència en l'adjudicació del contracte:

- 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. 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.

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

13.4 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 I 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 la 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 5 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 per a què 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, d'acord amb la clàusula dinovena d'aquest plec.

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 rebuig 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 rebuig.

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.

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

14.1 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.

Per realitzar aquesta classificació, la mesa tindrà en compte els criteris d'adjudicació assenyalats en l'apartat H del quadre de característiques i en l'anunci.

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.

14.2 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 la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, d'acord amb la clàusula vuitena 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 per a què accedeixin a l'espai de l'eina en què han d'aportar la documentació corresponent.

A.1 Empreses no inscrites en el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores (RELI) 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 novena.
- 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*.
- Documentació acreditativa del compliment dels requisits específics de solvència o del certificat de classificació corresponent.

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

- Si s'escau, certificats acreditatius del compliment de les normes de garantia de la qualitat i de gestió mediambiental.
- En cas que l'empresa recorri a les capacitats d'altres entitats, el compromís de disposar dels recursos necessaris al que es refereix l'article 75.2 de la LCSP.
- 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.

- Document acreditatiu de la constitució de la garantia definitiva, d'acord amb el que s'estableix a la clàusula setzena (excepte en el cas que la garantia es constitueixi mitjançant la retenció sobre el preu).
- Resguard acreditatiu d'haver efectuat el pagament de les despeses de publicitat corresponents, l'import màxim de les quals s'indica en l'apartat S del quadre de característiques.
- Qualsevol altra documentació que, específicament i per la naturalesa del contracte, es determini en l'apartat J del quadre de característiques del contracte.

A.2. Empreses inscrites en el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores (RELI) 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 onzena d'aquest plec, així com la documentació següent:

- En cas que l'empresa recorri a les capacitats d'altres entitats, el compromís de disposar dels recursos necessaris al que es refereix l'article 75.2 de la LCSP.
- 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.
- Document acreditatiu de la constitució de la garantia definitiva, d'acord amb el que s'estableix a la clàusula setzena.
- Resguard acreditatiu d'haver efectuat el pagament de les despeses de publicitat corresponents, l'import màxim de les quals s'indica en l'apartat S del quadre de característiques.
- Qualsevol altra documentació que, específicament i per la naturalesa del contracte, es determini en l'apartat J del quadre de característiques del contracte.

14.3 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 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 l'empresa o 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 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 vuitena 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.

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 prevista en l'article 71.1.e de la LCSP.

Quinzena. Garantia definitiva

15.1 L'import de la garantia definitiva és el que s'assenyala en l'apartat L del quadre de característiques.

15.2 Les garanties es poden prestar en alguna de les formes següents:

- a) Mitjançant transferència bancària a un dels comptes de l' EPEL Parc Tecnocampus.
- b) Mitjançant aval, prestat en la forma i condicions establertes reglamentàriament, per algun dels bancs, caixes d'estalvi, cooperatives de crèdit, establiments financers de crèdit i societats de garantia recíproca autoritzats per operar a Espanya.
- c) Mitjançant contracte d'assegurança de caució amb una entitat asseguradora autoritzada per a operar en la forma i condicions establertes reglamentàriament.

15.3 En el cas d'unió temporal d'empreses, la garantia definitiva es pot constituir per una o varies de les empreses participants, sempre que en conjunt arribi a la quantia requerida en l'apartat L del quadre de característiques i garanteixi solidàriament a totes les empreses integrants de la unió temporal.

15.4 La garantia definitiva respon dels conceptes definits en l'article 110 de la LCSP.

15.5 En cas d'amortització o substitució total o parcial dels valors que constitueixen la garantia, l'empresa adjudicatària està obligada a reposar-los en la quantia necessària per tal que l'import de la garantia no minvi per aquest motiu, havent de quedar constància documentada de la reposició esmentada.

15.6 Quan a conseqüència de la modificació del contracte, el seu valor total experimenti variació, la garantia constituïda s'haurà d'ajustar a la quantia necessària perquè es mantingui la deguda proporció entre la garantia i el pressupost del contracte vigent en cada moment, en el termini de quinze dies a comptar des de la data en què es notifiqui a l'empresa l'acord de modificació. A aquests efectes, no es consideraran les variacions de preu que es produeixin com a una conseqüència d'una revisió d'aquest de conformitat amb el que assenyala el capítol relatiu a la revisió de preus en els contractes del sector públic de la LCSP.

15.7 Quan es facin efectives sobre la garantia les penalitats o indemnitzacions exigibles a l'empresa adjudicatària, aquesta haurà de reposar o ampliar la garantia, en la quantia que correspongui, en el termini de quinze dies des de l'execució.

15.8 En el cas que la garantia no es reposi en els supòsits esmentats en l'apartat anterior, l'Administració pot resoldre el contracte.

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

L'òrgan de contractació podrà decidir no adjudicar o subscriure el contracte, 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.

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

Dissetena. Adjudicació del contracte

17.1 Un cop presentada la documentació a què fa referència la clàusula catorzena i quinzena, l'òrgan de contractació acordarà l'adjudicació del contracte 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.

17.2 La resolució d'adjudicació del contracte es notificarà a les empreses licitadores mitjançant notificació electrònica a través de l'e-NOTUM, d'acord amb la clàusula vuitena d'aquest plec, i es publicarà en el perfil de contractant de l'òrgan de contractació 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.

Divuitena. Formalització i perfecció del contracte

18.1 El contracte es formalitzarà 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.

18.2 La formalització del contracte 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 per a què 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.

18.3 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, 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.

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 catorzena i quinzena, essent aplicables els terminis previstos en els apartats anteriors.

18.4 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 al seu favor, 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.

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

18.6 El contracte es perfeccionarà amb la seva formalització i aquesta serà requisit imprescindible per poder iniciar-ne l'execució.

18.7 La formalització d'aquest contracte, juntament amb el contracte, es publicarà en un termini no superior a quinze dies després del seu perfeccionament en el perfil de contractant.

18.8 Un cop formalitzat el contracte, es comunicarà al Registre Públic de Contractes de la Generalitat de Catalunya, per a la seva inscripció, les dades bàsiques, entre les quals figuraran la identitat de l'empresa adjudicatària, l'import d'adjudicació del contracte, juntament amb el desglossament corresponent de l'IVA; i posteriorment, si s'escau, les modificacions, les prorroques, les variacions de terminis o de preus, l'import final i l'extinció del contracte.

Les dades contractuals comunicades al registre públic de contractes seran d'accés públic, amb les limitacions que imposen les normes sobre protecció de dades, sempre que no tinguin caràcter de confidencials.

III. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Dinovenena. Condicions especials d'execució

Les condicions especials en relació amb l'execució, 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 M del quadre de característiques.

Vintena. Execució i supervisió dels serveis

El contracte 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 del contracte.

Vint-i-unena. Programa de treball

L'empresa o empreses contractistes estaran obligades a presentar un programa de treball que haurà d'aprovar l'òrgan de contractació quan així es determini en l'**apartat T del quadre de característiques** i, en tot cas, en els serveis que siguin de tracte successiu.

Vint-i-dosena. Faltes i penalitzacions

L'incompliment per part de l'adjudicatari en la prestació del servei, es classificaran en faltes lleus i faltes greus.

Faltes lleus

Es considerarà falta lleu l'incompliment esporàdic d'alguna de les seves obligacions, en particular:

- Superar el temps de resposta o resolució davant una incidència més de 3 cops i menys de 5 durant el període d'un mes.
- No generar els informes mensuals d'incidències.
- Incompliments lleus en matèria laboral.

Faltes greus

Serà considerada falta greu:

- La falta de resposta, quan s'hagi intentat avisar el responsable i no s'hagi pogut localitzar.
- La manca de correcció en el tracte envers el públic o personal
- La comissió de dues faltes lleus consecutives en un servei.
- Superar el temps de resposta o resolució davant una incidència més de 5 cops durant el període d'un mes.
- Incompliment del control de funcionament de l'activitat i/o de les indicacions de l'organització.
- Fets inadequats o errors importants durant el servei.
- Incompliments greus en matèria laboral

Penalitzacions per faltes lleus o greus

Independentment de la compensació per danys i perjudicis, en cas d'incompliment que no produeixi resolució del contracte, l'EPEL podrà aplicar les sancions següents, de forma proporcional a la gravetat de l'incompliment:

- Faltes lleus: fins a un 1 % del pressupost base del contracte, IVA exclòs
- Faltes greus: fins a un 5 % del pressupost base del contracte, IVA exclòs

Les penalitzacions s'imposaran per acord de l'òrgan de contractació, que serà immediatament executiu, i es faran efectives mitjançant deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, hagi d'abonar-se al contractista o sobre la garantia que, s'hagués constituït, quan no es puguin deduir de les esmentades factures.

A banda de la imposició de sancions a què pugués haver-hi lloc, la demora per part de l'adjudicatari a posar remei a les situacions derivades dels seus incompliments facultarà a l'EPEL en qualsevol moment per a l'adopció de les mesures pertinents destinades a solucionar deficiències i, en cas que d'aquestes mesures se'n derivin despeses, a obrar contra les garanties corresponents.

Adicionalment a la imposició de sancions es podrà exigir a l'empresa adjudicatària que compleixi les obligacions que s'hagin incomplert.

La imposició de sancions per infraccions lleu o greus exigirà expedient contradictori instruït a aquest efecte.

Vint-i-tresena. Persona responsable del contracte

Amb independència de la unitat encarregada del seguiment i l'execució ordinària del contracte que s'indica en l'**apartat U del quadre de característiques**, es designarà una persona responsable del contracte que exercirà les funcions següents:

- Supervisar l'execució del contracte i prendre les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació, sempre dins de les facultats que li atorgui l'òrgan de contractació.
- Adoptar la proposta sobre la imposició de penalitats.
- Emetre un informe on determini si el retard en l'execució és produït per motius imputables al contractista.

Les instruccions donades per la persona responsable del contracte configuren les obligacions d'execució del contracte juntament amb el seu clausulat i els plecs.

Vint-i-quatrena. Resolució d'incidències

Les incidències que puguin sorgir entre l'EPEL 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 del 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.

IV. DISPOSICIONS RELATIVES ALS DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

Vint-i-cinquena. Abonaments a l'empresa contractista

25.1. El pagament dels serveis efectivament realitzats es farà prèvia presentació de la factura amb els requisits reglamentaris establerts i d'acord amb els preus oferts per qui resulti adjudicatari davant del Registre General de l'EPEL Parc TecnoCampus Mataró i la Fundació

TecnoCampus a l'Oficina Virtual d'atenció al Proveïdor (OVAP) a través de la web de Tecnocampus www.tecnocampus.cat a l'espai "La Institució" per factures en format digital (PDF).

La factura serà degudament conformada pels serveis competents de l'EPEL Parc Tecnocampus i la Fundació Tecnocampus i abonada dintre dels terminis legalment establerts.

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 qualificat, i han d'incloure, necessàriament, el número d'expedient de contractació.

Estaran obligats a l'ús de la factura electrònica les entitats que determina la Llei 25/2013, i la seva presentació es farà a través de les plataformes e-FAC, mensualment, a l'accés a l'Oficina Virtual d'atenció al Proveïdor (OVAP) a través de la web de Tecnocampus www.tecnocampus.cat a l'espai "La Institució".

25.2 A efectes del previst a l'article 4.2 de la Llei de 3/2004, de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials, la data d'entrada en el Registre General de la factura es considerarà la data de prestació dels serveis, i a partir d'aquest moment l'EPEL disposarà d'un termini màxim de trenta dies naturals per tal de verificar la conformitat dels béns o dels serveis amb el que disposen els plecs i el contracte.

25.3. Realitzada la conformitat o transcorregut el termini màxim de 30 dies, s'iniciarà el còmput del termini de 30 dies per al pagament.

Vint-i-sisena. Responsabilitat de l'empresa contractista

L'empresa contractista és responsable de la qualitat tècnica dels treballs que dugui a terme i de les prestacions i serveis realitzats, així com també de les conseqüències que es dedueixin per a l'EPEL 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 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'EPEL.

Vint-i-setena. Altres obligacions de l'empresa contractista

- a) L'empresa contractista està obligada en l'execució del contracte 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.
- b) També està obligada a complir les disposicions vigents en matèria d'integració social de persones amb discapacitat i fiscals.

- c) 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 vint-i-dosena d'aquest plec.
- d) L'empresa contractista s'obliga a complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el conveni col·lectiu aplicable.
- e) 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.
- f) 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. L'empresa contractista ha de lliurar els treballs objecte d'aquest contracte, almenys, en català. Específicament, l'empresa contractista ha de redactar en llengua catalana la documentació del projecte i les llegendes dels plànols i documentació tècnica annexa, tant en paper com en suport digital, que s'obtingui com a resultat de la realització dels treballs segons les determinacions del clausulat específic del plec de prescripcions tècniques particulars.
- g) L'empresa contractista s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals i a la normativa de desenvolupament, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte; 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. A l'efecte, en el moment de la formalització del corresponent contracte, es signarà també el contracte d'accés a dades de caràcter personal que s'acompanya com a "Contracte d'encarregat del tractament".
- h) L'empresa contractista resta obligada a executar les mesures derivades de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, i el seu desenvolupament normatiu en allò que li sigui d'aplicació. En cas de que l'execució del contracte suposi la intervenció del contractista amb mitjans personals o tècnics (equips de treball, materials, etc.) a les dependències de l'EPEL Parc TCM, el contractista restarà obligat a elaborar i trametre electrònicament tota la documentació corresponent a la Coordinació d'Activitats Empresarials mitjançant l'aplicació informàtica facilitada per TecnoCampus.
- i) L'adjudicatari haurà de sotmetre a aprovació prèvia de Parc TCM la incorporació de tots els nous treballadors que assigni a l'execució del contracte.
- j) Una vegada finalitzat el termini del contracte i si Parc TCM així ho acorda, l'adjudicatari restarà obligat a continuar prestant el servei en les mateixes condicions fins a la nova adjudicació.
- k) 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.

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 ésser 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.

Vint-i-vuitena. Modificació del contracte

28.2 Modificacions previstes: Es preveu la modificació del contracte, fins a un màxim del 10% del pressupost base de la licitació. La modificació operarà en cas de que l'EPEL Parc TCM tingui necessitat d'incrementar els serveis per ampliació dels seus espais.

28.3 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.

28.4 Les modificacions del contracte es formalitzaran de conformitat amb el que estableix l'article 153 de la LCSP i la clàusula dinovena d'aquest plec.

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

Vint-i-novena. Suspensió del contracte

El contracte podrà ser suspès per acord de l'EPEL o perquè el contractista opti per suspendre el seu compliment, en cas de demora en el pagament del preu superior a 4 mesos, comunicant-ho a l'EPEL amb un mes d'antelació.

En tot cas, l'EPEL ha d'estendre l'acta de suspensió corresponent, d'ofici o a sol·licitud de l'empresa contractista, de conformitat amb el que disposa l'article 208.1 de la LCSP.

L'acta de suspensió, d'acord amb l'article 103 del RGLCAP, l'hauran de signar una persona en representació de l'òrgan de contractació i l'empresa contractista i s'ha d'estendre en el termini màxim de dos dies hàbils, a comptar de l'endemà del dia en què s'acordi la suspensió.

L'EPEL ha d'abonar a l'empresa contractista els danys i perjudicis que efectivament se li causin de conformitat amb el previst en l'article 208.2 de la LCSP. L'abonament dels danys i perjudicis a l'empresa contractista només comprendrà els conceptes que s'indiquen en aquest precepte.

Trentena. Clàusula ètica

30.1 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.

30.2 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.

30.2. 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.

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

30.4 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 30.2.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 30.2.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 30.2.A l'òrgan de contractació ho posarà en coneixement de la Comissió d'Ètica de la entitat 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.

V. DISPOSICIONS RELATIVES A LA SUCCESSION, CESSIÓ, LA SUBCONTRACTACIÓ I LA REVISIÓ DE PREUS DEL CONTRACTE

Trenta-unena. Successió i cessió del contracte

31.1 Successió en la persona del contractista:

En el supòsit de fusió d'empreses en què participi la societat contractista, el contracte continuarà vigent 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 del contracte o que les societats beneficiàries d'aquestes operacions i, en cas de subsistir, la societat de la qual provenguin 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.

31.2 Cessió del contracte:

Els drets i les obligacions que dimanen d'aquest contracte es podran cedir per l'empresa contractista a una tercera persona, 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.

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

Trenta-dosena. Subcontractació

32.1 L'empresa contractista pot concertar amb altres empreses la realització parcial de la prestació objecte d'aquest contracte, d'acord amb el que es preveu en l'apartat P del quadre de característiques.

32.2 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 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'EPEL notifica dins d'aquest termini la seva oposició.

32.3 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.

Si l'empresa subcontractista té la classificació adequada per realitzar la part del contracte objecte de la subcontractació, la comunicació d'aquesta circumstància és suficient per acreditar la seva aptitud.

32.4 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.

32.5 La subscripció de subcontractes està sotmesa al compliment dels requisits i circumstàncies regulades en l'article 215 de la LCSP i en el Decret llei 3/2025, de 4 de març.

Si així se li requereix, la contractista ha de trametre, juntament amb la comunicació preceptiva de la subcontractació, una còpia dels contractes subscrits amb les subcontractistes.

32.6 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, la consideració de falta lleu o greu.

32.7 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'EPEL, 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. El coneixement que l'EPEL tingui dels contractes subscrits o l'autorització que atorgui no alteren la responsabilitat exclusiva del contractista principal.

D'acord amb l'article 5 del Decret llei 3/2025, de 4 de març, l'empresa subcontractista ha de complir, en els mateixos termes que l'empresa contractista, amb les obligacions en matèria

ambiental, social i laboral establertes pel dret europeu, nacional i autonòmic i en el conveni col·lectiu de referència d'aplicació al sector que correspongui.

En cas que es detectin incompliments per part de la subcontractista, el responsable del contracte pot proposar a l'òrgan de contractació que exigeixi a la contractista principal, o la substitució de la subcontractista, o l'assumpció directa de l'execució

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

32.8 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.

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

32.10 Els subcontractes tenen en tot cas naturalesa privada.

32.11 Quan així ho sol·liciti la subcontractista, la contractista ha d'expedir un certificat de bona execució que reflecteixi el contingut tècnic i econòmic de la participació de la subcontractista en el contracte, i el nivell de satisfacció en el resultat. El certificat s'ha d'emetre en 10 dies des de la sol·licitud i trametre'l a la subcontractista, amb còpia al responsable del contracte.

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

Trenta-tresena. Revisió de preus

La revisió de preus aplicable a aquest contracte es detalla en l'apartat Q del quadre de característiques.

VI. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

Trenta-quatrena. Recepció i liquidació

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 del RGLCAP.

L'EPEL determinarà si la prestació realitzada per l'empresa contractista s'ajusta a les prescripcions establertes per a la seva execució i compliment i, si s'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.

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.

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

El termini de garantia és l'assenyalat en l'apartat R del quadre de característiques 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-sisena. Resolució del contracte

Són causes de resolució del contracte, a més de les previstes als articles 211 i 313 de la LCSP, les següents:

- 1) La mort o incapacitat sobreenvenuda 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.
- 2) La declaració de concurs o la declaració d'insolvència en qualsevol altre procediment.
- 3) El mutu acord entre el Parc TecnoCampus i el contractista
- 4) La demora en el compliment dels terminis per part del contractista.
- 5) La demora en el pagament per part de l'Administració per un termini superior a sis mesos.
- 6) L'incompliment de l'obligació principal del contracte, així com l'incompliment de les obligacions essencials qualificades com a tals en aquest plec.
- 7) 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, aïllada 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.
- 8) 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.
- 9) 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.

- 10) 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'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.

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

Trenta-setena. Règim de recursos

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

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

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

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

36.2 Contra els actes que adopti l'òrgan de contractació en relació amb els efectes, les modificacions –que no siguin susceptibles de recurs especial en matèria de contractació,

d'acord amb l'assenyalat en l'apartat anterior– i l'extinció d'aquest contracte, procedirà la interposició del recurs administratiu ordinari que correspongui d'acord 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.

Trenta-vuitena. 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.

Trenta-novena. Règim d'invalidesa

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

Quarantena. 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 i l'adjudicació d'aquest contracte.

L'ordre jurisdiccional civil és el competent per a la resolució de les qüestions litigioses que es plantegin en relació als efectes, la modificació i l'extinció d'aquest contracte.

VIII. TRACTAMENT DE DADES PERSONALS

Quarant-unena. Protecció de dades i confidencialitat

L'objecte de la present clàusula és la regulació de la relació entre L'EPEL PARC TECNOCAMPUS MATARÓ i l'empresa contractista, als efectes de donar compliment al que estableix el Reglament Europeu 679/2016 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (en endavant, RGPD), així com la Llei Orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals (LOPDGDD).

Les parts compliran adequadament i en tot moment les disposicions contingudes al RGPD i la LOPDGDD, i a qualsevol altra norma vigent o que en el futur es pugui promulgar sobre la matèria, respecte les informacions i dades utilitzades en el transcurs del compliment d'aquest contracte.

Així mateix, en el cas que per la prestació del servei el contractista accedeixi a dades titularitat de L'EPEL PARC TECNOCAMPUS MATARÓ, aquesta relació quedarà regulada a través del contracte de prestació de serveis amb accés a dades corresponent (encarregat de tractament).

D'acord amb l'article 13 del RGPD L'EPEL PARC TECNOCAMPUS MATARÓ informa al contractista:

Responsable:

EPEL PARC TECNOCAMPUS MATARÓ

Q0801443C

Avinguda d'Ernest Lluch, 32 - Torre TCM1 08302 Mataró (Barcelona)

Delegat de Protecció de Dades: rgpd@tecnocampus.cat

Finalitat: gestió del procediment de licitació del contracte de serveis que correspongui. En aquest sentit, tractarà les dades personals dels responsables així com de la resta de les persones de contacte que intervinguin a la relació jurídica amb la finalitat de complir amb els drets i obligacions continguts en aquest contracte, sense prendre decisions automatitzades que afectin als interessats.

Temps de conservació: les dades seran conservades durant el temps previst en la normativa de procediment administratiu, de contractació pública i d'arxiu històric.

Legitimació del tractament: compliment de les obligacions contractuals. Les dades personals que siguin sol·licitades són d'obligada entrega per garantir la correcta prestació dels serveis.

Destinatari de cessions o transferències: no es preveuen cessions més enllà de les que preveu la llei. Així mateix, no es preveuen transferències internacionals de dades.

Drets de les persones interessades: l'interessat podrà exercir els seus drets d'accés, rectificació i supressió (Dret a l'oblit), limitació de les dades, portabilitat de les dades i oposició, enviant una carta adreçada a la Secretaria General de la Fundació Tecnocampus Mataró-Maresme (Avinguda d'Ernest Lluch, 32. 08302 Mataró), a través de la seu electrònica, o al correu electrònic rgpd@tecnocampus.cat, així com presentar una reclamació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

Confidencialitat de la informació:

El caràcter de confidencial afecta, entre d'altres, els secrets tècnics o comercials, els aspectes confidencials de les ofertes i qualsevol altra informació amb un contingut que es pugui utilitzar per falsejar la competència, ja sigui en aquest procediment de licitació o en altres de posteriors. Queden excloses aquelles que siguin prèviament de domini públic. Per aquest motiu, les Parts assumeixen l'obligació de guardar-la com a confidencial, adoptant les mesures apropiades per assegurar que aquesta informació confidencial no podrà ser revelada, manipulada, copiada, reproduïda, ni posada a disposició de tercers, a excepció de consentiment exprés per la part afectada, durant la vigència del present contracte i amb posterioritat a la mateixa.

El deure de confidencialitat de l'òrgan de contractació, així com dels seus serveis dependents, no es pot estendre a tot el contingut de l'oferta de l'adjudicatari ni a tot el contingut dels informes i documentació que, si s'escau, generi directament o indirectament l'òrgan de contractació en el curs del procediment de licitació. Únicament es pot estendre a documents que tinguin una difusió restringida, i en cap cas a documents que siguin públicament accessibles.

El deure de confidencialitat tampoc pot impedir la divulgació pública de parts no confidencials dels contractes subscrits, com ara, si s'escau, la liquidació, els terminis finals d'execució de l'obra/servei, les empreses amb les quals s'ha contractat i subcontractat, i, en tot cas, les parts

essencials de l'oferta i les modificacions posteriors del contracte, respectant en tot cas la normativa de protecció de dades que correspongui.

D'acord amb l'article 133.2 de la LCSP, el contractista haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a què tingui accés en ocasió de l'execució del contracte a la qual se li hagi donat el caràcter referit en els plecs o en el contracte, o que per la seva pròpia naturalesa s'hagi de tractar com a tal. Aquest deure es manté durant un termini de cinc anys des del coneixement d'aquesta informació, llevat que els plecs o el contracte estableixin un termini superior que, en tot cas, ha de ser definit i limitat en el temps.

Responsabilitat: L'adjudicatari es compromet a complir amb les obligacions establertes en el present contracte i en la normativa vigent, tant estatal com europea en matèria de protecció de dades i en relació amb el present contracte.

D'acord amb l'article 122.2 de la LCSP, el contractista únicament tractarà les dades personals a les que tingui accés amb la finalitat de donar compliment a la prestació dels serveis objecte de la present licitació.

Tanmateix, l'adjudicatari es compromet a entregar, prèvia formalització del contracte, una declaració responsable en la que consti la ubicació dels servidors i des d'on es prestaran els serveis associats als mateixos. El contractista assumeix l'obligació de comunicar a PARC TECNOCAMPUS MATARÓ qualsevol modificació al respecte durant la vigència de la relació contractual.

Tanmateix, l'adjudicatari haurà de fer constar si existeix previsió de subcontractació dels servidors o dels serveis associats als mateixos i, en cas afirmatiu, determinar el nom o el perfil empresarial dels subcontractistes.

Cadascuna de les parts faculta a l'altra part per a repercutir-li els costos incloent tot tipus d'indemnitzacions, sancions i despeses derivades de reclamacions de les persones afectades, per negligència i/o falta de confidencialitat, ús i/o tractament indeguts de les dades personals, incloent expressament qualsevol imports derivats de les sancions que eventualment pogués imposar-li l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades per l'incompliment o compliment defectuós de la normativa aplicable, sempre que aquests costos siguin conseqüència d'un incompliment imputable a l'altra part. Així mateix, cadascuna de les parts comunicarà a l'altra part les reclamacions que en aquest sentit rebi per a que aquesta pugui assumir al seu càrrec la defensa legal. La part a qui li sigui imputable l'incompliment haurà d'actuar en tot moment de forma coordinada amb l'altra part, amb obligació de preservar la imatge d'aquesta última.

Seguretat: El proveïdor es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de L'EPEL PARC TECNOCAMPUS MATARÓ, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

El proveïdor es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a L'EPEL PARC TECNOCAMPUS MATARÓ degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

ANNEX DE DECLARACIÓ DE CONFIDENCIALITAT DE DADES I DOCUMENTS

El senyor/a com apoderat/ada de l'empresa declara sota la seva responsabilitat que l'empresa a la qual representa, com a licitadora del contracte

DECLARA

Que els documents i dades presentades en el sobre (A i/o B segons correspongui) que considera de caràcter confidencial són els que a continuació es relacionen:

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(lloc i data)

Signatura de l'apoderat

ANNEX - COMPLIMENT NORMATIVA VIGENT EN PROTECCIÓ DE DADES

Sr/a. [indicar], amb DNI núm. [indicar], major d'edat, en nom i representació de [indicar], amb NIF [indicar], als efectes de l'article 122.2 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, així com el Reial decret llei 14/2019, de 31 d'octubre, pel qual s'adopten mesures urgents per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions.

DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT

Que compleix amb els requisits establerts en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament 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, així com amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

En relació a l'allotjament de les dades personals, declara:

- ☐ Que els servidors, on s'emmagatzemen les dades, són propis i estan ubicats en instal·lacions pròpies.
- ☐ Que s'ha subcontractat el servei de l'allotjament de les dades a l'empresa [indicar], la qual té els seus servidors ubicats a [indicar], i amb qui s'ha signat el corresponent contracte conforme l'article 28 del Reglament (UE) 2016/679.

En cas que, durant la vigència del contracte, es produís un canvi en referència a la ubicació dels servidors ho comunicarà, sense dilació indeguda, en 24 hores.

Data i signatura

ANNEX DE PROTECCIÓ DE PRINCIPIS ÈTICS I REGLES DE CONDUCTA

1.- Els licitadors i els contractistes adoptaran una conducta èticament exemplar i actuaran per evitar la corrupció en qualsevol de totes les seves possibles formes.

2.- En aquest sentit –i al marge d'aquells altres deures vinculats al principi d'actuació esmentat en el punt anterior, derivats dels principis ètics i de les regles de conducta als quals els licitadors i els contractistes han d'adequar la seva activitat- assumeixen particularment les obligacions següents:

- a) Comunicar immediatament a l'òrgan de contractació les possibles situacions de conflicte d'interessos.
- b) No sol·licitar, directament o indirectament, que un càrrec o empleat públic influeixi en l'adjudicació del contracte.
- c) No oferir ni facilitar a càrrecs o empleats públics avantatges personals o materials, ni per a aquells mateixos ni per a persones vinculades amb el seu entorn familiar o social.
- d) No realitzar qualsevol altra acció que pugui vulnerar els principis d'igualtat d'oportunitats i de lliure concurrència.
- e) No realitzar accions que posin en risc l'interès públic.
- f) Respectar els principis de lliure mercat i de concurrència competitiva, i abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència, com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.). Així mateix, denunciar qualsevol acte o conducta dirigits a aquelles finalitats i relacionats amb la licitació o el contracte dels quals tingués coneixement.
- g) No utilitzar informació confidencial, coneguda mitjançant el contracte, per obtenir, directament o indirectament, un avantatge o benefici econòmic en interès propi.
- h) Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions contractades.
- i) 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.
- j) Denunciar els actes dels quals tingui coneixement i que puguin comportar una infracció de les obligacions contingudes en aquesta clàusula.
- k) No realitzar operacions financeres en paradisos fiscals, segons la llista de països elaborada per les Institucions europees o, en el seu defecte, l'Estat espanyol, i que siguin considerades delictives, en els termes legalment establerts, com delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda Pública.
- l) Declarar si tenen o no relacions amb països considerats paradisos fiscals. En cas de tenir-ne relació, aportar la documentació que expliciti el caràcter d'aquestes relacions i permetre que la informació que no sigui confidencial es publiqui al perfil del contractant.

3.- L'incompliment de qualsevol de les obligacions contingudes a l'anterior apartat 2 per part dels licitadors o dels contractistes, serà causa de resolució del contracte, sens perjudici d'aquelles altres possibles conseqüències previstes a la legislació vigent.

(Lloc, data, signatura i segell)

ANNEX DE DECLARACIÓ DE SUBMISSIÓ ALS JUTJATS I TRIBUNALS ESPANYOLS

El senyor/a com apoderat/ada de l'empresa declara sota la seva responsabilitat que l'empresa a la qual representa, com a licitadora del contracte

DECLARO sota la meua responsabilitat, com a licitador/a per a la contractació de (expedient núm.).

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

(Lloc, data, signatura)

ANNEX DE MODEL D'OFERTA DE CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT FÓRMULA AUTOMÀTICA

EXP. ES_LA0011123_2025_EXP_18- PROPOSICIÓ ECONÒMICA PER A PARTICIPAR A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE HELPDESK DE PARC TECNOCAMPUS

"En/Na, amb DNI núm., expedit en, en data dede, , amb capacitat jurídica i per obrar en aquest procediment, actuant en nom propi (o en representació de),

FAIG CONSTAR

1. Que accepto el contingut del Plec de clàusules administratives particulars i del plec de prescripcions tècniques que regeixen aquesta licitació, i em comprometo a executar el servei en qüestió amb estricta subjecció als mateixos.

2. Que ofereixo assumir el compliment de l'esmentat contracte pel preu de:

a) Serveis permanents

	Preu pels 2 anys de durada del contracte, IVA exclòs
Serveis permanents	

b) Serveis esporàdics

Categoria	Preu/hora ofert, IVA exclòs
Tècnic Helpdesk	

3. **Pla de formació permanent i de millora contínua** dels equips professionals. Ofereixo un total de [-] hores anuals per professional.

4. Que el perfil de Responsable de servei a adscriure al contracte compta amb experiència en la funció de responsable de contractes públics o privats de serveis de Helpdesk en instal·lacions de més de 50 usuaris (entesos com a llocs de treball) en els últims 3 anys:

Més de 6 contractes	
Entre 4 i 6 contractes	
Entre 1 i 3 contractes	
Cap contracte	

[Si escau, marcar una única casella]

5. Que almenys un dels tècnics a adscriure al servei compta amb titulació de nivell d'anglès B.2 o superior

SI	
----	--

NO	
----	--

(Lloc, data, signatura i segell de l'empresa)”

CONTRACTE D'ENCARREGAT DEL TRACTAMENT

D'una part, EPEL Parc Tecnocampus entitat amb domicili a l'Avinguda d'Ernest Lluch, 32 - Torre TCM1 08302 Mataró (Barcelona) i, proveïda de Número d'Identificació Fiscal (NIF) (...), representada en aquest acte per [indicar], major d'edat (D'ara endavant, "Responsable del Tractament").

I, d'una altra part, [indicar] entitat amb domicili [indicar] i, proveïda de Número d'Identificació Fiscal (NIF) [indicar] representada en aquest acte per [indicar] major d'edat, (D'ara endavant, "Encarregat de Tractament").

EXPOSEN

- I. Que el Responsable de Tractament ha contractat l'Encarregat de tractament per a la prestació dels serveis estipulats en la clàusula primera del contracte actual.
- II. Que, per al desenvolupament dels serveis contractats, l'Encarregat del Tractament tindrà accés a dades de caràcter personal titularitat del Responsable de Tractament.
- III. Que, segons el principi de responsabilitat proactiva del Responsable del Tractament, aquest estima que l'Encarregat del Tractament ofereix les garanties suficients per a aplicar mesures tècniques i organitzatives apropiades de manera que el tractament es realitzarà conforme els requisits establerts a la Llei, així com queda garantida la protecció dels drets de l'interessat.
- IV. Que sent així, les dues parts han acordat formalitzar el contracte actual, reconeixent-se la capacitat legal per a atorgar el present, per a regular l'esmentada prestació de serveis en relació amb el tractament de les dades de caràcter personal per part de l'Encarregat del Tractament, d'acord amb les següents:

CLÀUSULES

PRIMERA. - Objecte del contracte i identificació de la informació afectada

L'objecte del contracte actual és la regulació de la relació entre el Responsable i l'Encarregat, a l'efecte de donar compliment al que s'estableix en l'art. 28.3 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 (RGPD), així com a la Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals.

Mitjançant el contracte actual s'habilita a l'Encarregat de Tractament a tractar per compte del Responsable de Tractament les dades de caràcter personal necessaris per a prestar els següents *serveis de suport Helpdesk*.

SEGONA. - Tractament de dades de caràcter personal

El Responsable manifesta que és titular de les dades de caràcter personal i que, en virtut dels serveis contractats a l'Encarregat de Tractament, li autoritza i delega el seu tractament, en la mesura que sigui necessari per a la prestació d'aquests, d'acord amb l'art. 28 del RGPD.

Els tractaments de dades que l'Encarregat durà a terme seran els següents (marcar les caselles que procedeixin):

- ☒ Recollida
- ☒ Registre
- ☒ Organització
- ☒ Estructuració
- ☒ Conservació
- ☒ Adaptació o modificació
- ☐ Extracció
- ☒ Consulta
- ☒ Utilització
- ☐ Comunicació per transmissió
- ☐ Difusió o qualsevol altre forma d'habilitació d'accés
- ☒ Acarament o interconnexió
- ☒ Limitació
- ☒ Supressió o destrucció
- ☐ Altre (descriure):

TERCERA. - Finalitat del tractament

L'Encarregat únicament tractarà les dades per a realitzar per compte del Responsable la prestació dels serveis contractats seguint les seves instruccions i, en cap cas, els utilitzarà per a finalitats diferents a les acordades en aquest contracte.

QUARTA. - Durada del tractament

L'Encarregat del Tractament queda autoritzat a realitzar el tractament de les dades personal per compte del Responsable del Tractament únicament durant el període de vigència del contracte de prestació de serveis pel qual ha estat contractat el primer.

CINQUENA. - Tipologia de dades personals i categoria d'interessats

L'Encarregat del Tractament podrà tenir accés a dades personals corresponents a qualsevol categoria d'interessats i de dades, incloses les de categoria especial en el sentit de l'article 9 del Reglament (UE) 2016/679 (RGPD), en funció dels serveis prestats i de les instruccions del Responsable del Tractament.

Entre les possibles categories d'interessats s'hi poden incloure, de manera enunciativa però no limitativa: estudiants, candidats, personal docent i administratiu, proveïdors, col·laboradors, usuaris dels serveis i qualsevol altra persona física les dades de la qual siguin objecte de tractament per part del Responsable del Tractament.

Les dades personals podran incloure, entre altres: dades identificatives, dades acadèmiques i professionals, dades de contacte, dades econòmiques i bancàries, dades de salut o relacionades amb la discapacitat, dades de localització, i qualsevol altra informació personal necessària per a la prestació del servei.

L'Encarregat es compromet a tractar les dades personals exclusivament per complir amb els serveis objecte d'aquest contracte i conforme a les instruccions documentades del Responsable del Tractament, respectant en tot moment el principi de minimització i les mesures de seguretat aplicables.

SISENA. - Mesures de seguretat

L'Encarregat de Tractament haurà d'aplicar en el tractament de les dades les mesures tècniques i organitzatives apropiades per a garantir un nivell de seguretat adequada al risc i evitar l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat als fitxers de dades.

Aquestes mesures inclouen, entre altres:

- La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanent del sistema i serveis de tractament.
- La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de manera ràpida i en cas d'incident físic o tècnic.
- Un procés de verificació, avaluació i valoració regular de l'eficiència de les mesures tècniques i organitzatives per a garantir la seguretat de les dades.

SETENA. – Obligacions de l'Encarregat

L'Encarregat de tractament i tot el seu personal s'obliga a:

1. Tractar les dades únicament seguint les instruccions documentades del Responsable del Tractament, fins i tot pel que fa a les transferències de dades personals a un tercer país o una organització internacional, excepte quan estigui obligat a tractar-les per imperatiu legal. En tal cas, l'Encarregat informará el Responsable d'aquesta exigència legal prèvia al tractament, excepte que estigui prohibit legalment per raons d'interès públic.
2. Prendre les mesures de seguretat mínimes i necessàries de conformitat amb els establerts en el *Annex a*).
3. No comunicar les dades a terceres persones, tret que compti amb l'autorització expressa del Responsable del Tractament en els supòsits legalment admissibles.
4. No recórrer a un altre encarregat de tractament (subcontractació) sense l'autorització prèvia, específica, per escrit i amb una antelació de 15 dies, del Responsable del Tractament indicant els tractaments que es pretenen subcontractar, identificant de manera clara i inequívoca l'entitat subcontractada i les seves dades de contracte.

S'identificaran en l'*Annex b*) els tercers subcontractistes que, havent estat prèviament aprovats pel Responsable del Tractament, podran prestar els serveis encomanats a l'Encarregat del Tractament.

Així mateix, és informa que el subcontractista, que també té la condició d'encarregat del tractament, està obligat igualment a complir les obligacions establertes en aquest document per a l'encarregat del tractament i les instruccions que dicti el responsable.

Correspon a l'encarregat inicial regular la nova relació, de manera que el nou encarregat quedi subjecte a les mateixes condicions (instruccions, obligacions, mesures de seguretat...) i amb els mateixos requisits formals que ell, referent a l'adequat tractament de les dades personals i a la garantia dels drets de les persones afectades. En el cas d'incompliment per part del subencarregat, l'encarregat inicial continuarà sent plenament responsable davant el responsable referent al compliment de les obligacions.

5. Mantenir el deure de secret respecte a les dades de caràcter personal als quals hagi tingut accés en virtut del contracte.
6. Garantir que les persones autoritzades per a tractar dades personals s'hagin compromès a respectar la confidencialitat.
7. Mantenir a la disposició del responsable la documentació acreditativa de compliment de l'obligació establerta en el paràgraf anterior.
8. Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals a les persones autoritzades per a tractar dades personals. Assistir al Responsable del Tractament en la resposta al exercici dels drets de:
 - a) Accés, rectificació, supressió i oposició.
 - b) Limitació del tractament
 - c) Portabilitat de les dades
 - d) A no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades (inclosa l'elaboració de perfils)

Quan les persones afectades exerceixin els drets d'accés, rectificació, supressió i oposició, limitació del tractament, portabilitat de dades i a no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades, davant l'encarregat de tractament, aquest ha de comunicar-lo per correu electrònic al Responsable de Tractament

La comunicació es realitzarà de manera immediata i en cap cas més enllà del dia laborable següent a la recepció de la sol·licitud, junt, en el seu cas, amb altres informacions que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud.

9. L'encarregat de tractament haurà de notificar al Responsable de Tractament, sense dilació indeguda, i en el termini màxim de 72 hores, les violacions de seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència..
10. Ajudar i col·laborar amb el Responsable en cas que aquest hagi realitzat una Avaluació d'Impacte sobre la Protecció de Dades.
11. Ajudar al Responsable en la realització de consultes prèvies a l'autoritat de control quan escaigui.
12. Posar a la disposició del Responsable tota la informació necessària per a demostrar el compliment de les obligacions establertes en l'art. 28 RGPD, així com permetre i contribuir

en la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del Responsable o d'un altre auditor autoritzat pel Responsable.

13. Designar, en cas que la normativa ho requereixi, un Delegat de Protecció de Dades i comunicar la seva identitat i dades de contacte al responsable.

VUITENA. - Obligacions del Responsable de Tractament

Correspon al responsable del tractament:

- a) Lliurar a l'Encarregat de Tractament les dades necessàries per a la prestació del servei, així com per al compliment de les obligacions establertes en la clàusula setena.
- b) Vetllar de manera prèvia i durant tot el tractament pel compliment de la normativa de protecció de dades.

NOVENA. - Comunicació de dades a tercers o a un Encarregat de Tractament

L'Encarregat del Tractament no comunicarà les dades de caràcter personal a un tercer, ni tan sols per a la seva conservació, ni a cap altre encarregat de tractament, tret que la cessió fos imprescindible per a l'efectiva prestació del servei. En aquest cas, l'Encarregat del Tractament haurà de sol·licitar autorització prèvia per escrit.

En el cas que l'Encarregat del Tractament recorri a un altre encarregat de tractament per a dur a terme determinades activitats de tractament per compte del responsable, s'hauran d'imposar a aquest altre encarregat, mitjançant un contracte o qualsevol altre acte jurídic, les mateixes obligacions de protecció de dades que les estipulades en el contracte actual.

DÈCIMA. - Deure de conservació i destí de les dades

L'Encarregat conservarà, degudament bloquejats les dades en tant poguessin derivar-se responsabilitats de la seva relació amb el Responsable.

L'Encarregat conservarà les dades de caràcter personal als quals hagi tingut accés en raó del servei prestat, així com qualsevol suport o document en el qual constin, durant el temps en què estigui vigent aquest servei o perquè així vingui disposat per Llei. Finalitzat aquest, d'acord amb l'art. 28.3 g) del RGPD i l'article 33 de la LOPDGDD l'Encarregat suprimirà o retornarà les dades al Responsable o a un altre encarregat de manera llegible a petició del Responsable.

ONZENA. - Responsabilitat.

Totes dues parts es comprometen a complir amb les obligacions establertes en el contracte actual i en la normativa vigent, en relació amb el present encàrrec de tractament.

De conformitat amb el que s'estableix en l'article 28.10 del RGPD, l'Encarregat serà considerat Responsable del tractament en el cas que destini les dades a altres finalitats, els comuniqui o els utilitzi incomplint les estipulacions del contracte actual o del Reglament en determinar les finalitats i mitjans del tractament, responent de les infraccions en què hagués incorregut personalment, sense perjudici del que es disposa en l'art. 82, 83 i 84 del *RGPD.

DOTZENA. - Protecció de dades

Totes dues parts tractaran les dades personals dels representants, així com de la resta de persones que intervinguin en la relació jurídica amb la finalitat de complir amb els drets i obligacions contingudes en aquest contracte i en les disposicions que estableix la normativa vigent en matèria de protecció de dades (LOPDGDD), per a poder prestar el servei contractat. El tractament d'aquestes dades queda legitimat per l'execució del contracte actual.

Les dades proporcionades es conservaran mentre es mantingui la relació comercial o durant el temps necessari per a complir amb les obligacions legals i atendre les possibles responsabilitats que poguessin derivar del compliment de la finalitat per a la qual les dades van ser recaptades. Les dades no se cediran a tercers excepte en els casos en què existeixi una obligació legal. Així mateix, no es realitzen transferències internacionals de dades.

Els interessats podran exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió de dades, així com sol·licitar la portabilitat de les dades, que es limiti el tractament o a oposar-se a aquest, mitjançant escrit a través de l'adreça esmentada en l'encapçalament del contracte o bé, a través dels correus electrònics següents:

- Correu electrònic Delegat de Protecció de Dades del Responsable del Tractament: rgpd@tecnocampus.cat
- Correu electrònic Delegat de Protecció de Dades/ Responsable de Seguretat de l'Encarregat del Tractament [indicar]

Així mateix, els interessats tindran dret a presentar una reclamació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

TRETZENA. - Designació de fur.

Per a la interpretació i resolució dels conflictes que pogués sorgir entre les Parts per qualsevol discrepància, qüestió o reclamació resultants de l'execució o interpretació del contracte actual, les Parts acorden intentar solucionar les seves controvèrsies a través de la mediació del Delegat de Protecció de Dades o d'un representant degudament designat.

En tot cas, per a tots els efectes derivats del contracte actual, les parts se sotmeten expressament als Jutjats i Tribunals de Mataró, renunciant si n'hi hagués al seu fur propi.

I en prova de conformitat, després de llegir detingudament el document, les parts el ratifiquen i signen per duplicat i a un sol efecte, en el lloc i data indicats.

Responsable del Tractament**Encarregat del Tractament**

Annex a) Mesures tècniques i organitzatives

En aquest Annex es descriuen les mesures de seguretat tècniques i organitzatives implementades per l'Encarregat del Tractament per a garantir un nivell adequat de seguretat, tenint en compte la naturalesa, abast, context i finalitat del tractament, així com els riscos per als drets i llibertats de les persones físiques, així com garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència contínues dels sistemes i serveis de processament.

Mesures tècniques

- L'Encarregat del Tractament s'assegurarà que tots els sistemes des dels quals accedeixin els seus usuaris, que continguin informació i dades del Responsable del Tractament, estiguin protegits adequadament per mecanismes de seguretat d'accés com a requisits de nom d'usuari i contrasenyes únics i bloqueig automàtic després d'inactivitat.
- Disposar de sistemes per a la detecció rols per a detectar i protegir contra programa maligne (malware) i software / codi maliciós.
- Fer tasques periòdiques de monitoratge dels sistemes amb la finalitat de detectar accessos no autoritzats i desviaments, registrant esdeveniments que subministren evidències en casos de produir-se incidents relatius a la seguretat.
- Garantir la disponibilitat de controls de xarxa adequats i una resiliència de xarxa suficient
- Aplicar les mesures de seguretat lògiques per a protegir els actius dels Sistemes de la Informació d'amenaques i accessos no autoritzats.
- Registrar l'activitat dels usuaris, que tinguin accés a la informació i dades de caràcter personal del Responsable del Tractament, retenint la informació necessària per a monitorar, analitzar, investigar i documentar activitats indegudes o no autoritzades, permetent identificar a cada moment l'Usuari que actua.
- Establir un sistema de control d'accés en la xarxa, tant interna com externa, implantant mesures de seguretat i procediments d'autorització d'accés.
- Realitzar còpies de seguretat.

Mesures organitzatives

- L'Encarregat del Tractament s'assegurarà que tots els Usuaris que tinguin accés a la informació i dades del Responsable del Tractament, rebin sessions adequades de formació i conscienciació sobre els deures i obligacions en matèria de protecció de dades.
- Disposar de procediments o protocols interns que defineixin la sistemàtica seguida per l'Encarregat del Tractament, per a garantir la seguretat de la informació i de les dades. Com a mínim disposarà dels següents protocols:
 - o Protocol d'actuació per a l'exercici de drets
 - o Protocol d'actuació per a la gestió i notificació de bretxes de seguretat i incidències de seguretat.
 - o Protocol d'actuació per a la conservació de dades.
 - o Protocol de còpies de seguretat i d'actuació per a la recuperació de dades.
 - o Protocol de sol·licitud, aprovació, assignació i revocació de mitjans d'autenticació i autorització d'accés.
 - o Protocol per a la supressió o bloqueig de dades de caràcter personal.

Mesures físiques

- Condicionar adequadament la sala de servidors enfront de riscos d'inundacions o accés no autoritzat.
- Establir un sistema de control d'accés per a entrar a les sales de sistemes d'informació que continguin informació o dades del Responsable del Tractament.

Annex b) Tercers subcontractistes prèviament aprovats pel Responsable del Tractament

Raó social	Servici prestat	Data de signatura contracte de Subencarregat del Tractament

☐ Queda autoritzada la subcontractació dels següents tractaments per part del Responsable del Tractament

Qualsevol subcontractació o canvi en els subcontractistes autoritzats hauran de ser notificat al Responsable amb una antelació de 15 dies en rgpd@tecnocampus.cat

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE
SUPORT A USUARIS (HELPDESK) DE TECNOCAMPUS MATARÓ-MARESME**

EXPEDIENT NÚMERO - ES_LA0011123_2025_EXP_18

Contingut

1	Objecte del contracte	4
2	Descripció del servei	4
2.1	Help Desk Docència:	5
2.2	Help Desk Parc Empresarial:.....	5
2.3	Help Desk microinformàtic:.....	5
2.4	Horari de serveis.....	5
2.5	Serveis esporàdics	6
2.6	Perfils Tècnics	7
2.6.1	Responsable del Servei	7
2.6.2	Tècnics de servei Help Desk	7
2.7	Recursos materials	7
2.8	Sistema de comunicació i gestió de les incidències	7
3	Gestió d'incidències i tasques dels tècnics	8
3.1	Gestió d'incidències en infraestructures o serveis.....	8
3.2	Tasques Help Desk Parc Empresarial.....	9
3.3	Tasques Help Desk Docència	10
3.4	Tasques Suport de Microinformàtica	11
3.4.1	Tasques de Microinformàtica	11
3.4.2	Tasques Servei de telefonia	11
3.4.3	Serveis d'impressores	12
3.4.4	Gestió bàsica de xarxa Ethernet.....	12
3.4.5	Servei de Correu electrònic.....	12
4	Gestió del servei	12
4.1	Reunions de seguiment:	12
4.2	Informes de seguiment:	13
4.3	Organització i planificació del personal.....	13
4.3.1	Personal tècnic.....	13
4.3.2	Personal Tècnic de backup.....	14
4.3.3	Responsable tècnic	14
4.4	Requeriments pel que fa a la contractació del personal.....	15
4.5	Material de reparació o substitució	15
5	Paràmetres de gestió de la qualitat del servei	15
5.1	Temps de resposta i temps de resolució.....	15

6	Pla de devolució del servei	16
6.1	Fase de captura i planificació.	16
6.2	Fase d'execució de la transició	17
7	Documentació.....	17
8	Contingut de la memòria	17
8.1	Pla Operatiu del servei	18
8.2	Equip tècnic del servei.....	18

1 Objecte del contracte

El contracte tindrà per objecte la prestació del servei d'assistència tècnica a les instal·lacions, serveis i usuaris de Tecnocampus Mataró-Maresme, en endavant servei Help Desk, amb els termes contemplats en aquest plec de prescripcions tècniques.

En general, l'àmbit del contracte comprèn:

- El Help Desk docència.
- El Help Desk Parc empresarial.
- El Help Desk microinformàtic.

També són objectius d'aquest contracte la millora de la qualitat del servei d'atenció als clients, reduir els temps de resposta a les peticions de servei i incidències i augmentar la satisfacció dels usuaris davant les seves peticions i en general portar el servei de Help Desk de Tecnocampus al màxim nivell d'excel·lència.

2 Descripció del servei

El servei es divideix en tres àmbits definits pels grups d'usuaris que els componen: Help Desk de Docència, Help Desk Parc empresarial, Help Desk microinformàtic.

- El servei rebrà la comunicació d'incidències, relacionada amb qualsevol servei d'infraestructures (equipament, instal·lació,...) i serveis microinformàtics de Tecnocampus, procedint a la seva avaluació, solució o escalat en funció de les seves característiques.
- Realitzarà totes les tasques necessàries de gestió per la solució d'aquestes incidències en els temps màxim establerts a la oferta adjudicatària.
- Realitzarà manteniment preventiu i correctiu d'equipació de llocs de treball, aules i espais comuns fent revisions periòdiques.
- Es donarà suport tècnic als usuaris de Tecnocampus, quan tinguin dubtes del funcionament de l'equipació de les instal·lacions.
- Donarà assistència tècnica als esdeveniments de Tecnocampus amb la preparació de les sales i actes en relació als equipament necessaris per el seu desenvolupament.

Les dades rellevants sobre les que dimensionar el servei:

- Tiquets oberts sobre els que ha calgut intervenció dels recursos de help desk durant l'any 2024: 4.000
- Nombre aproximat d'equips informàtics del parc: 550
- Actes de congressos 350
- Aules: 37
- Laboratoris: 20
- Empreses: 120
- PDI i PTGAS: 450

2.1 Help Desk Docència:

L'objectiu principal serà donar suport tècnic a l'àrea docent per desenvolupar les classes de forma regular i amb les millors condicions i així evitar que les classes comencin amb retard. Qualsevol requeriment tècnic del professor o mal funcionament de les infraestructures bàsiques de l'aula segons llistat al punt 3.3 d'aquest document, serà atès pel servei de help desk cercant sempre la viabilitat de la classe. Si la incidència no entra dins de les responsabilitats del servei serà escalada a qui correspongui amb la major brevetat possible, donant totes les dades necessàries i oferint col·laboració si és necessari.

2.2 Help Desk Parc Empresarial:

L'objectiu principal serà donar suport a les empreses allotjades al Parc i al centre de congressos, amb els requeriments mínims indicats al punt 3.2 d'aquest document.

Les tasques principals seran atendre les necessitats de les empreses del parc, tant en la seva arribada com durant la seva estada, atenent qualsevol incidència i garantint que aquesta arribi al servei corresponent per la seva resolució.

Queda també dins de les responsabilitats del servei preparar les sales del Centre de Congressos i sales habituals d'esdeveniments a nivell tècnic i audiovisual per desenvolupar cada un dels actes.

2.3 Help Desk microinformàtic:

L'objectiu principal serà donar suport tècnic al personal administratiu i professorat de Tecnocampus per donar resposta a les incidències de microinformàtica i que puguin desenvolupar les seves tasques de forma normal amb el menor temps possible i amb les millors condicions, amb els requeriments mínims indicats al punt 3.4 d'aquest document.

2.4 Horari de serveis.

El servei serà presencial i es desenvoluparà de dilluns a divendres laborables durant els 12 mesos de l'any atenent als següent tipus de servei:

- Servei en horari reduït:
 - Període de Nadal "del 24 de desembre al 6 de gener".
 - Setmana Santa.
 - Període d'estiu "ultima setmana de juliol i el mes d'agost".
- Servei en horari ordinari: La resta de l'any.

La distribució horària i de personal subjecta a aquests tipus de serveis serà la següent:

2.4.1 Servei en horari reduït (1 tècnic):

- Es prestarà servei en les següents franges horàries:
 - De les 8:00h a les 14:00h
 - De les 15:00h a 17:00h.

2.4.2 Servei en horari ordinari:

- Es prestarà servei en les següents franges horàries:
- 1 tècnics de 8:00 a 20:00 h

- 1 tècnic de reforç de 11:00 a 13:00 h i 15 a 17h

Amb l'objectiu de tenir un pool de persones de Backup amb la formació suficient per oferir un servei de qualitat i autonomia plena, cada 15 dies vindrà un tècnic durant una jornada de 8h (horari de 8:00 a 17:00) amb 1 h de descans, per acompanyar al servei ordinari, solucionar incidències i refrescar coneixements i procediments.

Es considera del tot necessari proposar un recurs extra al servei per donar aquesta autonomia envers situacions de baixa dels recursos permanents, amb els següents compromisos contractuals:

- Assistència durant el mes inicial del servei per poder fer un traspàs de coneixements amb l'empresa sortint conjuntament amb els recursos permanents
- Assistència i execució dels serveis requerits acompanyant als recursos permanents una jornada quinzenalment, per així assegurar un coneixement adients del servei en cas de necessitar cobrir a un recurs permanent puntual o definitivament. En cas de passar a ser recurs permanent caldria formar un nou recurs per disposar de nou d'aquest rol.

És responsabilitat de l'empresa organitzar el calendari de servei i complir amb el que estableix aquest contracte. De igual forma serà responsable de complir amb la normativa vigent en matèria de descans del personal, substitucions en períodes de vacances i baixes.

És responsabilitat de l'empresa també assegurar que el servei compta amb els recursos formats i amb el coneixement suficient de l'entorn per que qualsevol de les substitucions puntuals o permanents no afecti al servei, esdevenint autònom i robust a qualsevol baixa.

Com a mínim 1 hora setmanal dels tècnics estaran destinades a documentar "per escrit" tots els procediments establerts, actualitzar documentació i proveir d'aquesta documentació al repositori documental general del servei.

Es considera per tant un volum d'hores efectives de 40 setmanals en horari reduït i de 80 setmanals en horari ordinari, a les que cal sumar 8 hores quinzenals del recurs extra.

A nivell orientatiu les hores totals per l'any 2026 serien 3.880 h/anuals

2.5 Serveis esporàdics

Tecnocampus podrà sol·licitar puntualment serveis extraordinaris per donar cobertura als esdeveniments o situacions especials planificades o d'urgència que es produeixin. Estaran definits com serveis extres planificats o serveis urgents.

Aquests serveis puntuals es facturaran com a serveis d'hores extraordinàries. Si es demana servei en festiu o cap de setmana es demanaran com a mínim 4 h.

Serveis extres no planificats: Servei produït per una situació d'urgència dintre de l'horari del servei i que impliqui estendre la jornada fins la resolució de la incidència

Serveis extres planificats: Servei planificat per situacions extraordinàries. Es podrà demanar 2 dies abans de la necessitat. Si es sol·licita en cap de setmana o festiu es demanarà com a mínim 4 h extraordinàries.

Igualment, és responsabilitat de l'empresa adjudicatària garantir que el personal assignat als serveis extraordinaris disposi dels coneixements, formació i experiència necessaris per gestionar amb plena autonomia les necessitats tècniques dels esdeveniments. Aquest personal haurà de conèixer en profunditat les infraestructures, els espais i els procediments habituals del servei, de manera que pugui actuar de forma eficient i independent, sense afectar la qualitat ni la continuïtat del servei.

2.6 Perfils Tècnics

L'empresa adscriurà al contracte, com a mínim, els següents perfils tècnics:

2.6.1 Responsable del Servei

L'adjudicatària designarà una persona responsable del servei que serà qui mantindrà la interlocució sobre el servei amb TecnoCampus. El perfil mínim de la persona responsable serà:

- Graduat en Enginyeria en una branca TIC.
- Experiència d'almenys 2 anys en la coordinació i seguiment d'equips de semblants característiques.

Correspondran al responsable del servei les funcions llistades a l'apartat 4.2.2 del present plec.

2.6.2 Tècnics de servei Help Desk

L'empresa adjudicatària assignarà a l'execució del contracte personal tècnic (3 recursos) amb el següent perfil:

- Tècnic de grau superior (cicle formatiu de grau superior o equivalent) en informàtica i/o telecomunicacions.
- Experiència laboral mínima de 2 anys demostrable en serveis de help desk en infraestructures amb més de 100 usuaris.
- Experiència demostrable i coneixements de hardware d'usuari, instal·lació de PC's, canvis perifèrics i xarxes ethernet. Coneixements a nivell d'usuari de software ofimàtic i sistemes operatius Windows.

2.7 Recursos materials

Tecnocampus facilitarà un espai físic adequat per als llocs de treball dels tècnics, així com un telèfon mòbil per la comunicació d'incidències i la seva localització durant tota la jornada. També proporcionarà l'equipament informàtic necessari per desenvolupar les tasques dels tècnics.

Tot el material i equips que siguin necessaris per a la instal·lació d'equipament o per a la resolució d'incidències anirà a càrrec de Tecnocampus.

2.8 Sistema de comunicació i gestió de les incidències

De forma general la majoria de les incidències vindran de forma telemàtica mitjançant el sistema de tiqueting del Tecnocampus, basat en l'eina de programari WEB Help desk de Solarwinds. Les incidències i peticions de servei també podran ser comunicades de forma telefònica, per correu o presencialment en casos d'urgències o necessitat immediata de solució.

Malgrat les diferent vies de comunicació amb el servei, els tècnics sempre gestionaran les incidències mitjançant l'esmentada plataforma, per garantir el seguiment i finalització del procediment.

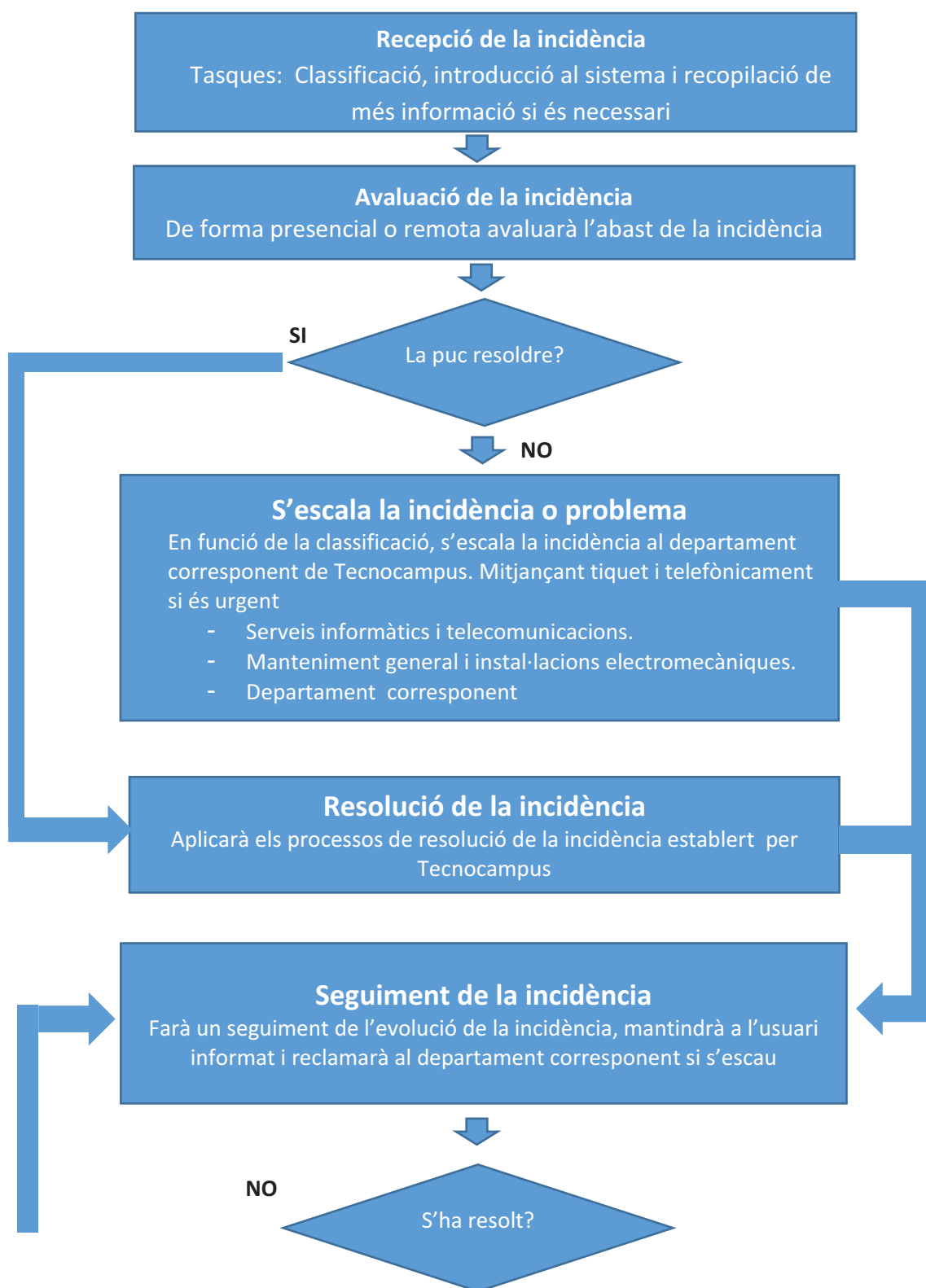
El manteniment i llicències de la plataforma anirà a càrrec del Tecnocampus, qui proporcionarà usuaris i accés als tècnics del servei.

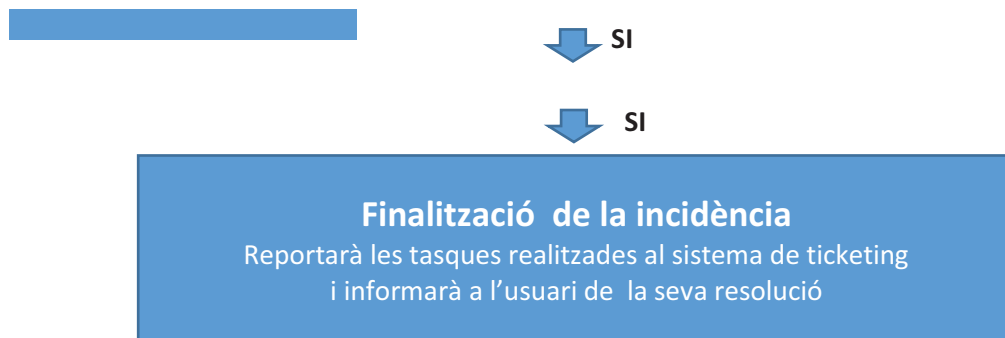
3 Gestió d'incidències i tasques dels tècnics

3.1 Gestió d'incidències en infraestructures o serveis.

El servei rebrà la comunicació d'incidències, relacionada amb qualsevol servei d'infraestructures o serveis microinformàtics de Tecnocampus, procedint a la seva avaluació, solució o escalat en funció de les seves característiques.

En rebre una incidència o comunicat de problema, els tècnics seguiran els protocols establerts per Tecnocampus.





Els tècnics de Help Desk tindran la funció de rebre i gestionar tots els tiquets independentment de la seves característiques. Una vegada analitzats, actuaran sobre aquells que entrin dintre de les tipologies del seu àmbit d'actuació. Aquestes tasques s'anomenen a continuació (apartats 3.2, 3.3, 3.4).

Aquelles que per la seva naturalesa no estiguin dins de cap protocol o que després d'una primera actuació no hagi quedat resolta, hauran de ser elevades als serveis corresponents, per això l'equip comptarà amb un procés de comunicació a la resta d'estructura dels departaments.

3.2 Tasques Help Desk Parc Empresarial

- Gestió i seguiment de les incidències de les empreses relacionades amb els serveis i infraestructures del Parc Empresarial Tecnocampus.
- Gestionar l'arribada de noves empreses, donant d'alta els serveis necessaris i configuració bàsica del sistema del parc empresarial:
 - Configuració bàsica de la xarxa.
 - Instal·lació, configuració i gestió de l'inventari de telèfons IP.
 - Revisió i gestió de la xarxa cablejada i configuració bàsica dels ports d'usuari.
 - Gestió de les acreditacions de controls d'accés.
 - Gestió d'usuaris del directori actiu.
 - Verificació dels accessos a internet en número i capacitat.
 - Acompanyar els nous usuaris durant el primer dia per donar la benvinguda i explicar com funcionen els diferents serveis. (Help Desk, Intranet, control d'accés, clima, Internet, telefonia, alarma intrusió, ...). Igualment serà responsabilitat seva realitzar gestió de moviments (altes, baixes i trasllats de servei) de les empreses, preparar sistema de telefonia, donant l'alta als usuaris.
 - A més a més serà responsabilitat fer revisions de les sales de reunions que Tecnocampus te distribuïdes als diferents edificis.
- El servei es responsabilitzarà de la recepció, atenció i seguiment de les intervencions d'empreses externes sobre les infraestructures dels edificis. Així mateix si alguna empresa contracta fibra ADSL pròpia, el servei de Help Desk haurà d'acompanyar a l'operadora per explicar com i per on han de passar la fibra i comprovar l'estat de la zona abans de que marxin seguint les indicacions dels responsables de TecnoCampus.
- Gestionar la baixa de les empreses que marxen, donant de baixa tots els serveis relacionats.

- Dins de les funcions, l'equip de tècnics vetllarà per l'estat general de les infraestructures de les zones comunes, mitjançant rondes diàries pels espais, per tal de detectar de forma anticipada possibles problemes o defectes en les instal·lacions i espais. Si es detecta alguna incidència, es procedirà com s'indica en l'apartat 3.1.
- Es tindrà especial atenció a l'estat i conservació de les sales de reunió comuns, comprovant el correcte funcionament dels equips de visualització i l'estat de les sales. Cada mes s'enviarà un informe de l'estat de les mateixes. Inventari de mobiliari, funcionament de TV, cables de connexions, cortines, llums, etc...
- Documentar o actualitzar documents tècnics i de procediments existents per garantir una referència descriptiva de cadascú dels serveis i processos establerts, facilitar formació de nous recursos i generar un repositori documental actualitzat. L'equip donarà suport als actes del centre de congressos i sales d'esdeveniments que TecnoCampus te distribuïdes per tot el parc, en allò referent a l'equipament audiovisual i informàtic. Amb les següents funcions:
 - Preparació prèvia a l'acte amb la comprovació de l'equipament necessari a nivell tècnic i audiovisual per desenvolupar cada un dels actes.
 - Ajust de paràmetres al començament de l'acte "guany, volum, etc.."
 - Donar suport als ponents amb una petita formació de com funciona la sala "micròfons, passador diapositives, projector, etc..."
 - Recollir l'equipament una vegada finalitzat l'acte.
 - D'igual forma es farà una primera intervenció si la llum o clima no funciona correctament per escalar la incidència en funció de la seva característica.
 - En funció dels horaris i calendari a setmana vista caldrà assegurar un recurs previ per la preparació i un posterior per la recollida/preparació pel següent si s'escau. En cas d'incidència durant l'esdeveniment caldrà atendre'l o escalar si es considera.

3.3 Tasques Help Desk Docència

L'equip donarà suport tècnic **de forma prioritària** a les classes sempre que es requereixi, amb l'objectiu de minimitzar els problemes i evitar el retard o l'anul·lació d'aquestes i aconseguir que es puguin realitzar amb la màxima qualitat possible.

L'àmbit d'actuació cobreix qualsevol necessitat per dur a terme l'activitat docent

- Equipament audiovisual: equips projector, so, micròfons, ordinador, càmera...
- Instal·lacions de l'edifici: l'aire condicionat, il·luminació.
- Altres materials o serveis: subministrament de guix., petits moviments de mobiliari, etc.

Per tal de garantir al mínim aquestes incidències, l'equip de Help Desk haurà de realitzar unes feines preventives mensualment a cadascuna de les aules. I haurà de reportar mensualment un informe amb l'estat de les mateixes i les incidències trobades.

Per això haurà de verificar i garantir el correcte estat i funcionament de:

- L'ordinador fix del professor.
- Sistema audiovisual. (Encendre el projector i càmera des de l'aplicatiu de l'ordinador, l'enquadrat de la imatge, etc...)
- El sistema de so de l'aula des de els diferents dispositius.

- El micròfon i l'estat de les piles si correspon.
- Pantalla motoritzada.
- Cortines
- Cables addicional ubicats a la taula de professor per connectar els portàtils.
- Mobiliari en estat i número
- Climatització i il·luminació
- Etc.

D'igual forma es responsabilitat el documentar o actualitzar documents ja fets, per garantir una referència descriptiva de cadascú dels serveis i processos establerts. Caldrà generar una documentació gràfica de la connectivitat dels equipaments audiovisuals de cada aula per facilitar la seva operativa i manteniment.

3.4 Tasques Suport de Microinformàtica

3.4.1 Tasques de Microinformàtica

Pel que fa al personal del TecnoCampus el servei Microinformàtic del Tecnocampus té com a objectiu fer que qualsevol usuari de qualsevol àmbit, ja sigui personal treballador pugui desenvolupar la seva activitat diària de la manera més eficient i el menor número d'incidències possibles.

El parc d'ordinadors és d'aproximadament de 550 ordinadors distribuïts de la següent forma:

- Llocs de treball de treballadors PTGAS, PDI i treballadors externs.
- Ordinadors de serveis docents com aules, laboratoris, biblioteca.

Les tasques bàsiques que s'hauran de portar a terme son:

- Instal·lació/manteniment d'ordinadors i equipament perifèric.
- Instal·lació/manteniment de programari bàsic d'usuari i específic del TecnoCampus.
- Resolució d'avaries d'ordinadors i equipament perifèric
- Atenció i suport bàsic d'usuaris de microinformàtica
- Gestió bàsica d'usuaris a la plataforma MS Active Directori.
- Resolució d'incidències de credencials d'usuaris.
- Gestió i resolució d'incidències d'equipaments dels dominis Windows
- Gestió i resolució d'incidències de Sistemes de Fitxers compartits

Pel que fa als estudiants el servei es limita a la gestió d'accés i a software corporatiu subministrat per TecnoCampus i necessari per la docència.

3.4.2 Tasques Servei de telefonia

Tecnocampus disposa d'un sistema de telefonia IP d'aproximadament 500 terminals.

- Instal·lació/moviment de noves terminals de telefonia IP
- Configuració i suport a telefonia SIP.
- Resolució d'avaries de terminal de telèfon IP.

- Gestió d'usuaris a la plataforma de telefonia IP.
- Atenció bàsica al parc de telèfons mòbils corporatius.

3.4.3 Serveis d'impressores

Tot el personal i estudiants del Tecnocampus poden accedir al servei d'impressions basat en el sistema PAPER CUT, un sistema que permet imprimir tenint un registre i confidencialitat de les dades. En tenim dos servidors dedicats a aquest servei un per personal i un altre per docència.

- Resolució dels tiquets d'usuaris del servei d'impressió.
- Manteniment de les impressores de PAS, PDI i Alumnes
- Manteniment de bàsic del servidor d'impressió.

3.4.4 Gestió bàsica de xarxa Ethernet

La gestió bàsica de la xarxa Ethernet per donar suport en les altes, baixes i moviments d'usuaris.

- Gestió de tiquets de serveis de xarxa.
- Gestió i configuració VLANs.
- Gestió del adreçament IP privat de les empreses.
- Gestió i configuració dels usuaris VPN.
- Suport a l'usuari de primer nivell.

3.4.5 Servei de Correu electrònic

Suport dels tiquets i incidències del usuari Tecnocampus en els àmbits de:

- Correu electrònic a l'ordinador de lloc de treball Outlook 365
- Correu electrònic al mòbil corporatiu

De la mateixa manera, és responsabilitat del servei documentar o actualitzar documents existents, per garantir una referència descriptiva de cadascun dels serveis i processos establerts.

4 Gestió del servei

L'adjudicatària nomenarà un responsable de servei, que serà la persona encarregada de garantir la correcta prestació del servei davant de Tecnocampus, així com de la coordinació del personal, la comunicació amb Tecnocampus, entrega d'informes el compliment dels SLA, entre d'altres funcions.

De manera general, la gestió del servei es concreta en els següents punts:

4.1 Reunions de seguiment:

Es faran reunions del seguiment del servei amb el personal de Tecnocampus amb una periodicitat mensual, encara que aquesta podrà ser modificada a criteri de Tecnocampus. A les reunions hi participaran el responsable del servei i el personal que Tecnocampus designi. L'objectiu de les reunions periòdiques és revisar el grau de compliment dels objectius, les especificacions funcionals i la validar la programació de les activitats realitzades.

4.2 Informes de seguiment:

L'adjudicatari es compromet a generar informes que inclouran com a mínim les següents dades:

- Incidències rebudes i gestionades, informant-ne l'estat. Aquests informes incorporaran estadístiques amb la categorització de les incidències, la distribució en franges horàries, el temps mig de resolució d'incidents, percentatges de compliment dels SLAs, les actuacions fora d'horari i d'altres que es puguin consensuar amb el comitè de seguiment.
- L'estat de les tasques proactives realitzades, com arainventaris, revisions d'aules, revisió de sales, etc.
- Intervencions o assistència al centre de congressos.
- Intervencions fora d'hores(descripció, motivació i resultats).

Aquests informes hauran de ser entregats i posats a la disposició de TecnoCampus, per ser revisats i analitzats quan sigui necessari.

Els informes del seguiment seran del tipus setmanal, mensual, anuals i puntuals.

Informes mensuals: Contindran el recompte de les intervencions realitzades durant el mes per tipologia de Help Desk i per prioritat. Constarà del temps de resolució mig i descriurà les incidències que no hagin complert amb els SLA. Els informes seran presentats en format digital durant la reunió mensual de seguiment, que tindrà lloc durant la primera quinzena de cada mes.

Informes anuals: Contindran el recompte de les intervencions realitzades durant tot l'any. Per mes, per tipologia de Help Desk i per prioritat. Constarà del temps de resolució mig i descriurà les incidències que no hagin complert amb els SLA. Els informes es presentaran en format digital en la reunió anual establerta durant el primer mes de l'any següent.

Informes puntuals: Tecnocampus podrà demanar de forma puntual informes per analitzar incidències o intervencions. Contindran de forma detallada les accions, temps de resolució i cronologia. Aquests informes s'entregaran com màxim en 48 hores.

4.3 Organització i planificació del personal

L'equip del servei estarà format per un responsable tècnic i personal tècnic (3 recursos) necessari per complir amb les condicions del contracte.

4.3.1 Personal tècnic

- El personal tècnic treballarà de forma presencial.
- Davant la necessitat que el personal assignat als serveis conegui les instal·lacions i al personal del centre per tal de complir el seu objectiu, l'empresa adjudicatària es compromet a adscriure-les al servei de forma exclusiva, no poden substituir-lo, tret que hagi causa que ho justifiqui i sempre amb autorització prèvia de Parc TCM.
- Els tècnics hauran d'estar permanentment localitzables quan s'absentin del lloc físic assignat, mitjançant el número de telèfon mòbil facilitat per Tecnocampus.

- Els tècnics hauran d'anar degudament identificats amb unes credencials facilitades per l'empresa adjudicatària, que els acrediti que són personal de l'empresa.
- Els tècnics hauran de realitzar totes les tasques descrites en els anteriors apartats, pels quals haurà d'estar capacitat per realitzar-les. Així mateix, s'ha de garantir la formació contínua d'aquest personal per part de l'adjudicatari. S'estableix un mínim de 25 hores anuals de formació per a cadascun dels tècnics per part de l'empresa adjudicatària, que acreditaran anualment mitjançant certificat que s'entregarà a Tecnocampus.
- Tots els tècnics destinats a donar cobertura a aquest servei de help desk, han de tenir els coneixements adequats als requeriments d'aquest concurs i de l'oferta presentada, això és, com a mínim aquells que s'especifiquen a l'apartat 2. Així, Tecnocampus, podrà proposar o suggerir en qualsevol moment la substitució d'aquell personal que no s'adapti a les característiques requerides del servei i l'empresa tindrà l'obligació de canviar-los.
- El servei haurà de ser autònom envers les baixes puntuals o permanents dels recursos assignats, assegurant que en tot cas el personal té un coneixement suficient de les eines, tipologies comuns d'incidències i les seves resolucions, contactes, coneixement de les ubicacions del TecnoCampus i capacitat de suport als events i empreses, així com un seguiment de les incidències més crítiques i afectacions de serveis dels darrers 15 dies per si es repeteixen. L'empresa adjudicatària haurà de disposar de personal suplent amb la formació i l'experiència suficients per poder substituir les persones que prestin els serveis objecte del contracte en supòsits de vacances, absències i/o malalties per tal de mantenir sempre el nombre de treballadors/es que figurin a la seva oferta.

4.3.2 Personal Tècnic de backup

Als efectes del servei el personal tècnic de backup tindrà els mateixos requeriments i obligacions que el personal tècnic ordinari.

Per garantir que la/les persones suplents tenen la formació adequada per prestar el servei, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un calendari anual de formació i presencialitat de com a mínim un dia cada dues setmanes amb una durada d'una jornada laboral, per garantir la formació dels diferents serveis per recordar els protocols, procediments i tasques a realitzar. Amb l'objectiu de tenir sempre un backup perfectament format per possibles suplències.

4.3.3 Responsable tècnic

L'empresa contractista ha de designar un responsable tècnic, que no formarà part de l'equip tècnic adscrit al servei de Helpdesk de TecnoCampus. Aquesta persona no serà un tècnic assignat al servei i per tant no es requereix la seva presencialitat. Aquesta persona assumirà les següents funcions:)

- Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista amb Tecnocampus i com a canal de comunicació entre Tecnocampus i el personal que forma part de l'equip de treball adscrit a aquest contracte.
- Supervisar les carregues de treball entre els tècnics encarregats de l'execució d'aquest contracte, i donar aquelles ordres i instruccions necessàries per a prestar degudament el servei.
- Supervisar el desenvolupament correcte de les funcions que tenen encomanades els tècnics que formen part de l'equip de treball, així com el control de l'assistència d'aquests al lloc de treball.

- Organitzar les substitucions, i especialment, les que pertoquen en règim de vacances dels tècnics que formen part de l'equip de treball, de manera que el servei no es vegi afectat.
- Generar els informes d'indicadors per a realitzar el seguiment periòdic del servei.

4.4 Requeriments pel que fa a la contractació del personal

Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que ha de reunir els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, i que formarà part de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de TecnoCampus del compliment d'aquests requisits.

L'empresa contractista ha de procurar que existeixi estabilitat en l'equip de treball i que les variacions pel que fa a la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, amb la finalitat de no alterar el bon funcionament del servei. Tota variació en l'equip de treball serà comunicada i validada per Tecnocampus.

L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i contínua la relació amb el personal que integra l'equip de treball i que s'encarrega de l'execució del contracte.

4.5 Material de reparació o substitució

En cas que sigui necessari utilitzar material en les reparacions de les infraestructures de Tecnocampus, aquest serà subministrat i facilitat per Tecnocampus. Les funcions de l'adjudicatària consistiran a posar en funcionament aquest material o substituir-lo quan calgui. L'empresa adjudicatària serà responsable del material que se li sigui lliurat.

5 Paràmetres de gestió de la qualitat del servei

Els següents aspectes i indicadors seran un referent per avaluar la correcta gestió de la qualitat del servei i seran revisats de forma mensual pel Tecnocampus.

Es classificaran els diferents tipus d'incidències segons la seva criticitat:

- **Urgent.** Seran les incidències que provoquin una afectació global, que impedeixin la realització de les activitats i afecti a una majoria dels usuaris, sobre tot en l'àmbit docent. L'objectiu és continuar amb l'activitat docent o empresarial de forma immediata i poder donar-les amb les màximes garanties de qualitat.
- **Alta.** Seran les incidències amb un afectació parcial, que impedeixi el correcte funcionament i que afectin a un nombre reduït de clients.
- **Normal.** Seran les incidències, que no impedeixin la continuïtat dels serveis i permetin continuar amb la activitat normal

5.1 Temps de resposta i temps de resolució

Es defineix com a **temps de resposta** el període màxim entre la notificació de l'avaria i l'assistència d'un tècnic de help desk al lloc de l'avaria o registre i comunicació en el sistema de tiqueting.

En les actuacions en què la resolució sigui responsabilitat del servei de help desk, es defineix com a **temps de resolució** el període entre la notificació de la incidència o petició de servei i la resolució.

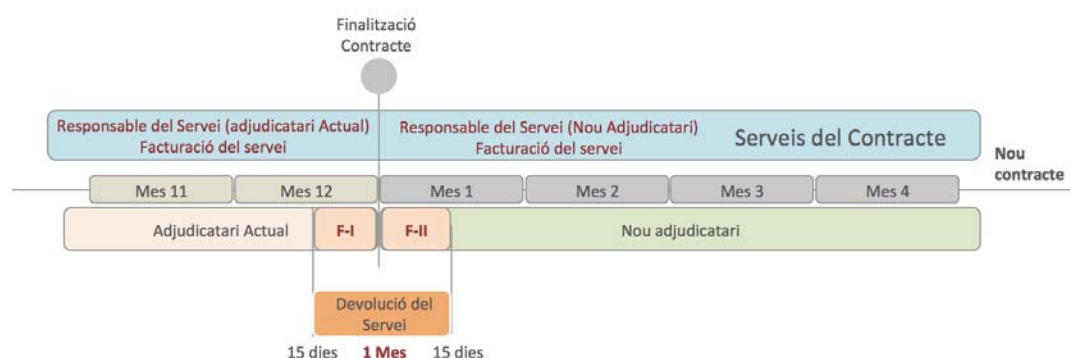
Quadre de compliment de nivells de servei

Tipus incidència	Temps resposta	Temps resolució
Urgent	<5'	<15'
Alta	<5'	<1h
Normal	<30'	<4h

Els acords de servei aquí indicats hauran de ser d'obligat compliment per l'adjudicatari.

6 Pla de devolució del servei

Amb una antelació mínima de quinze dies abans de la finalització del període contractual s'ha de programar un traspàs dels serveis. Aquest traspàs s'ha de realitzar de forma que en tot moment el funcionament del servei quedi garantit. Cap cost derivat d'aquesta devolució del servei serà facturat a Tecnocampus per part de l'adjudicatari (sortint).



El procés de devolució es desenvoluparà en dues fases.

6.1 Fase de captura i planificació.

Aquesta fase es realitzarà dins dels quinze dies anteriors a la finalització del contracte. Durant aquesta fase, l'adjudicatari sortint serà el responsable del servei i de la seva facturació. L'adjudicatari actual del contracte haurà de recollir i aportar en aquesta fase tota la documentació relacionada amb el desenvolupament, millora i/o implementacions efectuades, per tal que el nou adjudicatari pugui planificar i posar en marxa el servei sense problemes. Per a facilitar aquesta transició, l'adjudicatari

actual proporcionarà un pla de formació especialment dissenyat per traspassar el coneixement del servei al nou adjudicatari.

Com a mínim la planificació contindrà aquestes sessions de formació:

- 4 sessions per Help Desk Docència.
- 4 Sessions per Help Desk Microinformàtic.
- 4 sessions per Help Desk Empreses.

En aquesta Fase l'adjudicatària entrant està obligada a assistir a les sessions formatives de forma presencial amb el nou personal adscrit al servei incloent el personal de backup, amb l'objectiu de conèixer les instal·lacions, les feines preventives i en general tot el relacionat amb el servei que ha de desenvolupar.

6.2 Fase d'execució de la transició

S'iniciarà un cop finalitzada la fase anterior (F-I). El nou adjudicatari facturarà els serveis i té la responsabilitat del compliment dels nivells de servei oferts per a la seva fase d'execució de la transició, que com a mínim han de ser iguals als actuals, sota la supervisió de l'empresa sortint.

El licitador haurà de preveure el cost d'aquesta fase i estarà inclòs en l'oferta presentada per aquest.

Tot el període de devolució, des de l'inici de la fase **F-I** fins al final de la fase **F-II**, no superarà el termini d'un mes.

7 Documentació

Una part important d'aquest servei és tenir una documentació descriptiva de procediments i protocols d'actuació de cadascuns dels àmbits. Serà responsabilitat de la empresa licitadora elaborar aquest documents i mantenir-los actualitzats. Hauran de ser redactats, com a mínim, en català.

Aquest documents hauran de tenir adjunts els esquemes o característiques de les instal·lacions de forma entenedora.

Seràn documents validats pel personal intern designat per Tecnocampus. Una vegada validats es podran guardar al repositori documental.

Tecnocampus oferirà un repositori per guardar els documents una vegada validats.

8 Contingut de la memòria

El licitador haurà de presentar una memòria tècnica amb una extensió màxima de 50 pàgines, incloent-hi la portada i l'índex. Qualsevol contingut que superi aquest límit (a partir de la pàgina 51) no serà objecte de valoració per part de l'òrgan de contractació.

Els annexos, com ara els currículums del personal proposat (CV) es podran presentar separatament i no computaran dins del límit màxim de la memòria tècnica.

8.1 Pla Operatiu del servei

En aquest punt es descriurà de forma detallada la prestació del servei. Que contindrà:

- El pla d'implantació. Es valorarà la planificació de la transició del servei i el calendari de posada en marxa del servei.
- Sistema de gestió del servei:
 - o Pla de seguiment i control del servei.
 - o Models d'informes, sempre d'acord amb les tasques i condicions contemplades en el plec tècnic.
- Pla de control de qualitat i inspecció del servei.
- Pla per garantir l'autonomia del servei, fent referència al pool de personal de backup.
- Pla de formació contínua.
- Pla de devolució del servei
- Pla documental.

8.2 Equip tècnic del servei

En aquest punt s'explicarà, es presentarà els CV nominals dels perfils tècnics del servei proposat , tal i es valoraran els punts indicats al quadre de característiques del Plec de Clàusules administratives, apartat **H – Criteris d'adjudicació**.

Tota la formació i experiència que consti al CV haurà de ser acreditada i documentada.

**CERTIFICADO DE SEGURO CAUCIÓN N.º: 4.362.318**

ATRADIUS CRÉDITO Y CAUCIÓN S. A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (en adelante asegurador), con NIF A28008795, con domicilio en Madrid, Calle de Méndez Álvaro, 31, debidamente representada por D. _____ n NIF _____ con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta del bastanteo de poderes que se reseña en la parte inferior de este documento.
ASEGURA

A NEXTRET S L con NIF B60345527, en concepto de Tomador del Seguro, ante ENTITAT PÚBLICA EMPRESARIAL LOCAL PARC TECNOCAMPUS MATARÓ, con NIF Q0801443C, en adelante Asegurado, hasta el importe total de NUEVE MIL SEISCIENTOS OCHENTA EUROS CON TREINTA CÉNTIMOS DE EURO (9.680,30 euros) en los términos y condiciones establecidos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, normativa de desarrollo y pliegos de cláusulas administrativas particulares por la que se rige el contrato "SERVEIS DE SUPORT INFORMÀTIC (HELPDESK) DEL PARC TECNOCAMPUS" - EXPEDIENT NÚM.: ES_LA0011123_2025_EXP_18., en concepto de garantía DEFINITIVA, para responder de las obligaciones penalidades y demás gastos que se puedan derivar conforme a las normas y demás condiciones administrativas precitadas frente al Asegurado.

El asegurador declara, bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos exigidos en el artículo 57.1 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

La falta de pago de la prima, sea única, primera o siguientes, no dará derecho al asegurador a resolver el contrato, ni este quedara extinguido, ni la cobertura del asegurador suspendida, ni este liberado de su obligación, caso de que el asegurador deba hacer efectiva la garantía.

El asegurador no podrá oponer al Asegurado las excepciones que puedan corresponderle contra el tomador del Seguro.

El asegurador asume el compromiso de indemnizar al Asegurado al primer requerimiento de ENTITAT PÚBLICA EMPRESARIAL LOCAL PARC TECNOCAMPUS MATARÓ, en los términos previstos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y normas de desarrollo.

El presente Seguro de Caución estará en vigor hasta que ENTITAT PÚBLICA EMPRESARIAL LOCAL PARC TECNOCAMPUS MATARÓ, o quien en su nombre sea habilitado legalmente para ello, autorice su cancelación o devolución, de acuerdo con lo establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y legislación complementaria.

En MADRID, a 19 de DICIEMBRE de 2025

**Atradius Crédito y Caución
S.A. de Seguros y Reaseguros**

BASTANTEO DE PODERES POR LA ASESORÍA JURÍDICA DE LA C.G.D. O ABOGACÍA DEL ESTADO		
PROVINCIA: BARCELONA	FECHA: 27/11/2025	CODIGO: 8/96-CS-I

El presente documento electrónico es único, siendo la versión 001 del certificado de seguro de caución n° 4.362.318, la cual anula y sustituye a todos los efectos cualquier versión anterior del mismo.



NexTReT
www.nextret.net
nextret@nextret.net

Rambla Catalunya 33
08007 Barcelona
932 541 530

ANNEX IV
C/Orense 70
28020 Madrid
917 021 645

OFERTA DE CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT FÒRMULA AUTOMÀTICA

EXP. ES_LA0011123_2025_EXP_18- PROPOSICIÓ ECONÒMICA PER A PARTICIPAR A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE HELPDESK DE PARC TECNOCAMPUS

En Albert Domingo Melgosa amb DNI núm. 78076751P, expedit a Barcelona, en data de validesa fins el 09 d'abril de 2029, amb capacitat jurídica i per obrar en aquest procediment, actuant en representació de NexTReT, S.L,

FAIG CONSTAR

- Que accepto el contingut del Plec de clàusules administratives particulars i del plec de prescripcions tècniques que regeixen aquesta licitació, i em comprometo a executar el servei en qüestió amb estricta subjecció als mateixos.
- Que ofereixo assumir el compliment de l'esmentat contracte pel preu de:

a) Serveis permanents

	Preu pels 2 anys de durada del contracte, IVA exclòs
Serveis permanents	189.288,00 €

b) Serveis esporàdics

Categoria	Preu/hora ofert, IVA exclòs
Tècnic Helpdesk	4.318,00 €

- Pla de formació permanent i de millora contínua** dels equips professionals. Ofereixo un total de **60** hores anuals per professional.

4. Que el perfil de Responsable de servei a adscriure al contracte compta amb experiència en la funció de responsable de contractes públics o privats de serveis de Helpdesk en instal·lacions de més de 50 usuaris (entesos com a llocs de treball) en els últims 3 anys:

Més de 6 contractes	
Entre 4 i 6 contractes	
Entre 1 i 3 contractes	x
Cap contracte	

[Si escau, marcar una única casella]

5. Que almenys un dels tècnics a adscriure al servei compta amb titulació de nivell d'anglès B.2 o superior

SI	x
NO	

Barcelona, a 30 de setembre de 2025.

Conseller Delegat



NexTReT
www.nextret.net
nextret@nextret.net

Rambla Catalunya 33
08007 Barcelona
932 541 530

C/Orense 70
28020 Madrid
917 021 645

IDIOMES

El Sr. Albert Domingo Melgosa, amb DNI núm. 78076751P, major d'edat, en nom i representació de NexTReT, S.L, amb NIF B60345527, als efectes de l'article 122.2 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, així com el Reial decret llei 14/2019, de 31 d'octubre, pel qual s'adopten mesures urgents per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions.

DECLARA

Que el personal inclòs en la resposta a aquest plec tenen els següents coneixements en idiomes:

	Anglès
Tècnic 1	Nivell alt utilitzat a diari en el servei internacional al que està assignat
Tècnic 2	Nivell alt utilitzat a diari en el servei internacional al que està assignat
Responsable del servei	Nivell alt utilitzat habitualment en entorn laboral

Barcelona, a 30 de setembre de 2025.

Albert Domingo Melgosa
Conseller Delegat