

## **REUNITS**

D'una part, el Sr. Carlos Ruiz Novella, actuant en nom i representació de l'empresa pública FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA -d'ara en endavant FGC-, amb domicili a Barcelona, carrer dels Vergós, 44, actuant en la seva condició de President.

I, d'altra, el Sr. Jorge Giné Prades, actuant en nom i representació de la societat TELEFONICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U., (en endavant EMPRESA), amb domicili a Barcelona, amb domicili a Torre Diagonal 00 Pl. Ernest Lluch, 5, pl. 23, 08019, actuant en la seva condició de Representant.

## **EXPOSEN**

I.- Que l'EMPRESA ha estat adjudicatària del procediment PO112/25 per la contractació del Servei d'atenció informàtica amb un Centre d'atenció als Usuaris (CAU) als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya. CONTR/2025/603

II.- Que l'EMPRESA no té cap deute amb l'Administració General de l'Estat ni amb la Generalitat de Catalunya, que està al corrent de pagament amb la Seguretat Social i que no incorre en cap prohibició per a contractar amb FGC.

Que, per tal de regular les condicions relatives a aquesta contractació, formalitzen el present contracte, d'acord amb les condicions que es recullen a continuació.

## **CLÀUSULES**

### **PRIMERA. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte del contracte consisteix en Servei d'atenció informàtica amb un Centre d'atenció als Usuaris (CAU) als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

El contracte es regularà pels seus termes i, en allò no previst, pels seus annexes, el qual formen part integrant del contracte, segons l'ordre de prelación que s'estableix:

- 1) Plec de condicions administratives particulars (PCAP)
- 2) Plec de prescripcions tècniques (PPT)
- 3) Oferta econòmica
- 4) Oferta tècnica
- 5) Codi de Contractació Socialment responsable

### **SEGONA. PREU**

El preu del contracte es fixa per un import màxim d'adjudicació:

|                           | Import en euros |
|---------------------------|-----------------|
| <b>Import adjudicació</b> | 565.936,15 €    |
| <b>IVA 21 %</b>           | 118.846,59 €    |
| <b>Import total</b>       | 684.782,74 €    |

Totes les despeses derivades de l'execució del contracte seran a càrrec de l'EMPRESA, no podent repercutir-les a FGC.

### **TERCERA. TERMINI**

El termini de vigència del contracte es fixa en 2 anys dintre del qual l'EMPRESA haurà d'executar totes les prestacions que integren l'objecte del contracte a plena satisfacció per a FGC.

Arribada la data de finalització del contracte, aquest es podrà prorrogar per resolució de l'òrgan de contractació d'FGC.

La pròrroga no serà obligatòria per a FGC, sense que aquest fet doni dret a l'EMPRESA a ser compensada, indemnitzada o rescabada.

### **QUARTA. TERMINI DE GARANTIA**

El termini de garantia del contracte es fixa en 6 mesos, a comptar des de la data de la seva finalització, a plena satisfacció per a FGC.

### **CINQUENA. RÈGIM JURÍDIC**

El present contracte té la consideració de contracte administratiu. En conseqüència, la seva interpretació i aplicació es regula per les seves clàusules i, en allò no previst per la LCSP i les seves disposicions de desenvolupament. Supletòriament, s'aplicaran les restants normes de dret administratiu i, si no, les normes de dret privat.

### **SISENA. JURISDICCIO**

Per a totes les qüestions que tinguin relació directa o indirecta amb el present contracte, les parts se sotmeten expressament a la jurisdicció contenciosa administrativa

I en prova de conformitat se signa el present contracte, per mitjans electrònics, essent la data de formalització la de la darrera signatura.

Per l'EMPRESA

Jorge Giné Prades  
Representant

Signat electrònicament

Per FERROCARRILS DE  
LA GENERALITAT DE  
CATALUNYA

Carlos Ruiz Novella  
President

Signat electrònicament

---

---

***LICITACIÓ PÚBLICA MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT***

***CONTRACTE DEL SERVEI D'ATENCIÓ INFORMÀTICA AMB UN CENTRE D'ATENCIÓ  
ALS USUARIS (CAU) ALS FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA I  
EMPRESSES DEL GRUP***

***PLEC DE CONDICIONS PARTICULARS***

Ref. CONTR/2025/603

09/2025

---

---

## **FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA**

### **PLEC DE CONDICIONS PARTICULARS**

#### **CONTRACTE DEL SERVEI D'ATENCIÓ INFORMÀTICA AMB UN CENTRE D'ATENCIÓ ALS USUARIS (CAU) ALS FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA I EMPRESES DEL GRUP**

#### **QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES**

**NÚM EXPEDIENT:** CONTR/2025/603

**PROCEDIMENT:** Obert

**REGULACIÓ:** Harmonitzada

**NORMATIVA D'APLICACIÓ:** Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic

#### **A. Objecte de contracte.**

L'objecte és la contractació del Servei d'atenció informàtica amb un Centre d'atenció als Usuaris (CAU) als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i empreses del grup.

Variants: En aquest procediment no s'admeten variants

#### **A1. Desglossament de l'objecte. Distribució en lots.**

Aquesta licitació no es divideix en lots, essent les prestacions a contractar un tot que ha de ser tractat de forma conjunta i global. La divisió en lots podria comportar el tractament dels diferents elements que componen l'objecte de forma diferenciada i no integrada, afectant a l'objectiu i finalitat del projecte, així com a la visió integradora i global que precisen els treballs objecte del contracte.

#### **A2. Lloc d'execució i règim de subcontractació**

Lloc d'execució:

L'objecte del contracte s'executarà a les oficines i centres de treball de FGC:

| Província | Localitat             |
|-----------|-----------------------|
| Barcelona | Barcelona             |
|           | Rubí                  |
|           | Sabadell              |
|           | Sant Cugat del Vallès |

|        |                           |
|--------|---------------------------|
|        | Terrassa                  |
|        | Igualada                  |
|        | L'Hospitalet de Llobregat |
|        | Manresa                   |
|        | Martorell                 |
|        | Monistrol de Montserrat   |
|        | Sant Boi                  |
|        | Súria                     |
|        | El Prat de Llobregat      |
|        | Setcases                  |
| Girona | Ribes de Freser           |
|        | La Molina                 |
|        | Esport                    |
| Lleida | Rialp                     |
|        | Boí                       |
|        | Balaguer                  |
|        | Àger                      |
|        |                           |

Qualsevol nova ubicació de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya que estigui en les seues relacionades, disposarà dels serveis objecte d'aquesta licitació sense haver-hi cap tipus d'increment de cost per a FGC.

#### Règim de subcontractació:

En aquest contracte es permet la subcontractació en totes les activitats necessàries per a l'execució d'aquest contracte.

No obstant, amb caràcter previ, haurà d'informar a FGC la seva voluntat de subcontractar, i en la seva oferta haurà d'identificar quines parts té la intenció de subcontractar, quin percentatge de l'objecte del contracte comporta i a quina empresa es pretén subcontractar.

En la subcontractació, s'hauran de complir totes les prescripcions previstes a la LCSP.

### **A3. Informació addicional**

El responsable del contracte, als efectes del que estableix la LCSP, serà el Sr. Eduard Mondragón Almirall, Responsable de Tecnologia Informàtica.

Els interessats en el procediment podran adreçar les seves consultes al correu electrònic:

[contractacio@fgc.cat](mailto:contractacio@fgc.cat)

## B. Import de licitació

### B.1 Valor estimat

El valor estimat de la licitació ascendeix a **953.000,00 €**, abans d'IVA, d'acord amb el següent desglossament:

|                                           | Import en euros     | Anys | Import Total        |
|-------------------------------------------|---------------------|------|---------------------|
| <b>Pressupost Licitació (Abans d'IVA)</b> | <b>298.000,00 €</b> | 2    | 596.000,00 €        |
| <b>Prorroga</b>                           | <b>298.000,00 €</b> | 1    | <b>298.000,00 €</b> |
| <b>Modificació</b>                        | <b>59.000,00 €</b>  | -    | 59.000,00 €         |
| <b>Valor estimat (abans d'IVA)</b>        |                     |      | <b>953.000,00 €</b> |

D'acord amb el següent desglossament:

- Pressupost de licitació: **596.000,00 €**, abans d'IVA.
- Import previst per possibles pròrrogues: **298.000,00 €**, abans d'IVA
- Import previst per possibles modificacions: 59.000,00 €, abans d'IVA

Es preveu un import per a possibles modificacions del contracte, basades en la posada en execució de projectes d'altres àrees com noves filials, etc, que ens puguin demandar un suport tècnic extra, tant a nivell de sistemes com d'atenció a l'usuari. Habilitant aquesta opció en el contracte ens permetrà tenir més agilitat i eficiència en el cas d'aquests possibles sobrevinguts. Això no implicarà nous preus unitaris no previstos en el contracte.

### B.2 Pressupost de licitació

El pressupost de licitació ascendeix a **596.000,00 €**, abans d'IVA, d'acord amb el següent desglossament:

|                                           | Import              |
|-------------------------------------------|---------------------|
| <b>Pressupost Licitació (Abans d'IVA)</b> | 596.000,00 €        |
| <b>IVA 21 %</b>                           | 125.160,00 €        |
| <b>Import total</b>                       | <b>721.160,00 €</b> |

El desglossament de costos és el següent:

- Despeses directes 85%
- Despeses generals 9%
- Benefici Industrial 6%

*El PBL (o determinada/es partida/es) s'estableix com una partida global, però admet rebaixa econòmica per part dels licitadors. L'import ofert per l'adjudicatari, com a resultat d'aquesta*

*rebaixa, esdevindrà l'import d'adjudicació i tindrà caràcter vinculant per a l'execució del contracte.*

### **B.3 Garantia del contracte**

L'adjudicatari haurà de dipositar una garantia del contracte, per un import corresponent al 5% del preu d'adjudicació, en qualsevol de les formes previstes per la LCSP.

### **C. Termini d'execució.**

El termini d'execució s'estableix en dos (2) anys a comptar des de la data de la formalització del contracte.

Arribada la data de finalització de la seva vigència, el contracte es podrà prorrogar en les següents condicions prorrogar anualment el contracte fins a un (1) any més, dos mesos abans de la finalització del contracte. La pròrroga serà potestativa per a FGC però obligatòria per a l'adjudicatari.

En el cas de que l'òrgan de contractació acordi prorrogar el contracte, aquesta serà obligatòria pel contractista. En cas de que l'adjudicatari no formalitzi la pròrroga en el termini previst a l'efecte, haurà de rescabalar a FGC per aquest fet amb un import equivalent al 20% del preu de la pròrroga.

### **D. Termini de garantia del contracte**

El termini de garantia serà de 6 mesos comptats a partir de la data de finalització del contracte, a plena satisfacció per FGC.

### **E. Criteris de solvència**

Els criteris de solvència s'indiquen a l'annex 1B.

### **F. Finalització del termini de presentació d'ofertes.**

Els terminis relatius a la licitació, consten a l'anunci de licitació.

### **G. Obertura de propostes**

Les propostes que s'han de presentar en aquest procediment es faran a través del Sobre Digital, d'acord amb les condicions previstes en aquest plec.



En aquest sentit, l'obertura del sobre A, així com de les propostes contingudes al sobre B es farà a través dels mitjans digitals previstos en el Sobre Digital.

Les dates previstes d'obertura s'indiquen a l'anunci de licitació.

L'obertura serà en acte no públic.

## **H. Assegurances**

L'adjudicatari haurà de disposar, al llarg de tota la durada del contracte d'una assegurança de responsabilitat civil que cobreixi els riscos derivats de la seva execució, per un import mínim de 447.000,00 €.

Serà condició essencial del contracte que l'adjudicatari, al llarg de tota la vigència del contracte, sigui titular de la pòlissa esmentada i la mantingui en vigor.

## **I.- Codi CPV**

L'objecte del contracte s'emmarca en la nomenclatura CPV 72611000-6 Serveis de recolzament informàtic tècnic.

## **J.- Tipologia de contracte**

Contracte de serveis.

## **K.- Altres condicions**

### **K.1. Forma de presentar l'oferta**

Al **Sobre A**, els licitadors hauran d'incloure la documentació administrativa. Més concretament la que s'estableix a la clàusula 4.1 del present PCAP.

Al **Sobre B**, els licitadors hauran de presentar l'**oferta econòmica** seguint el model d'oferta econòmica que consta a l'annex 2 d'aquest plec de clàusules i d'acord amb els criteris d'adjudicació que consten a l'Annex 4.

El licitador que superi en la seva oferta els imports màxims sobre els quals presentar proposta, serà exclòs del procediment.

En aquest import, així com a les ofertes que formulin els licitadors i en el preu d'adjudicació, s'entendran compresos els impostos de qualsevol tipus (a excepció de l'IVA), així com totes les despeses necessàries i als abonaments d'altres condicions, que resultin del Plec de Condicions Tècniques. En l'import d'adjudicació s'entendran incloses totes les despeses que l'adjudicatari necessiti per l'execució del contracte (en tot cas, dietes, taxes, desplaçaments, etc.).

Així mateix, s'haurà de presentar en aquest sobre la **proposta tècnica objectiva** que consta a l'annex 2 i d'acord amb els criteris d'adjudicació (annex 4).

S'estableix com a criteri general un llindar mínim de puntuació no econòmica: s'ha d'obtenir un mínim del 60% en la puntuació corresponent a la valoració dels criteris que no corresponen a l'oferta econòmica (és a dir els criteris que valoren les condicions de qualitat tècniques i les condicions de qualitat basades en condicions socials i ambientalment responsables) Els licitadors que no assoleixin aquesta puntuació en els criteris de valoració tècnics, seran exclosos de la licitació.

**IMPORTANT:** La falta de presentació de proposta tècnica/econòmica serà motiu d'exclusió del procediment.

Condicions relatives al tractament d'ofertes amb valors anormalment desproporcionats:

**Aplicació sobre el preu global d'adjudicació:** *El càlcul de la baixa desproporcionada s'aplicarà sobre el preu global de l'oferta, segons els paràmetres per determinar possibles valors anormals o desproporcionats previstos a la clàusula 6.1.2 del present plec.*

## **K.2. Penalitzacions**

S'aplicarà el règim de penalitzacions que es detalla a continuació, així com el que es preveu al plec de prescripcions tècniques (si així hi consta expressament):

En atenció a la qualitat de treball i al marge dels imports del serveis efectivament realitzats, quan FGC detecti irregularitats en la correcta prestació del servei o bé incompliment de les normes generals de comportament (previstes al Manual de prevenció de riscos laborals i ambientals per a empreses externes) i normes ètiques recollides al plec, FGC ho posarà en coneixement de l'adjudicatari i podrà aplicar penalitzacions per cada irregularitat en funció de la seva gravetat per imports de **5.000€ (molt greus), 2.000€ (greus) o 500 € (lleus)**,

### **Constitueixen incompliments molt greus:**

1. Negligències que posin en perill la seguretat pròpia de FGC (**inclosa ciberseguretat**), dels clients o d'altres treballadors de l'EMPRESA o d'FGC.
2. La inhibició parcial o total en el compliment de les seves funcions.
3. La reiteració o reincidència de dues faltes greus en un mes o de tres faltes greus en un període de tres mesos consecutius/ acumulats.
4. La facturació de serveis no realitzats
5. L'incompliment de l'oferta tècnica en matèria mediambiental, social o laboral.
6. No posar a disposició personal o el no compliment de l'horari per a l'execució dels serveis mínims establerts
7. No disposar de personal suplent per a un determinat servei.

8. Incorporar personal sense cap coneixement de les seves obligacions, ni formació prèvia.
9. No es compleixen els temps mínims de formació a la ubicació on treballarà el tècnic a FGC pels tècnics on-site demanats en el plec
10. El incompliment de dos o més SLA's definits en l'apartat Acord de nivell de serveis (ANS) del PTT (pàgina 39 del PTT)
11. No compliment dels les incidències definides en l'apartat 5. Incidències crítiques

#### **Constitueixen incompliments greus:**

1. La no execució dels serveis segons la descripció realitzada de la qualitat i de la metodologia proposada per a garantir l'efectiva implantació.
2. La comissió de dos incompliments qualificats com a lleus.
3. No respectar el principi de no discriminació per raó de gènere

#### **Constitueixen incompliments lleus:**

1. Desobediència de les instruccions i indicacions del responsable del contracte, relacionades amb l'àmbit dels procediments de treball o l'execució dels treballs objecte del contracte.
2. La no presentació d'informes quinzenals d'acord amb l'establert al Plec Tècnic.
3. No presentar-se a les reunions establertes per FGC sense previ avís.
4. No utilitzar per defecte el català en la comunicació.

#### **Desviacions associades a l'incompliment dels nivells de servei**

S'aplicarà el règim de penalitzacions que es detalla a continuació, així com el que es preveu al plec de prescripcions tècniques (si així hi consta expressament):

Les desviacions associades a l'incompliment dels nivells de servei podran estar associades a penalitzacions aplicables a factura, segons FGC acordi amb l'adjudicatari a l'inici de la prestació del servei. FGC podrà optar per aplicar les penalitzacions pactades al primer incompliment o a partir de l'incompliment reiterat dels paràmetres pactats.

#### **Penalització per SLAs de servei:**

| Àmbit del servei | Indicador de qualitat             | Valor mínim requerit | Categorització | Penalització (% de penalitzada a la factura)* |
|------------------|-----------------------------------|----------------------|----------------|-----------------------------------------------|
|                  | Percentatge de trucades ateses en | ≥ 80%                | Greu           | 20%                                           |

| Àmbit del servei                         | Indicador de qualitat                         | Valor mínim requerit             | Categorització | Penalització (% de penalitzada a la factura)* |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|----------------|-----------------------------------------------|
| <b>Atenció a l'usuari</b>                | menys de 30 minuts (Nivell 1)                 |                                  |                |                                               |
|                                          | Resolució en primera instància (Nivell 1)     | > 60%                            | Crítica        | 30%                                           |
|                                          | Temps màxim per a la reassignació o escalat   | < 45 minuts en el 80% dels casos | Lleu           | 10%                                           |
| <b>Resolució d'incidències i avaries</b> | Temps màxim de resposta (Nivell 1 i Nivell 2) | < 1 hora                         | Greu           | 20%                                           |
|                                          | Temps màxim de resolució – <b>Crítica</b>     | ≤ 4 hores                        | Crítica        | 30%                                           |
|                                          | Temps màxim de resolució – <b>Greu</b>        | ≤ 8 hores                        | Greu           | 20%                                           |
|                                          | Temps màxim de resolució – <b>Lleu</b>        | ≤ 48 hores                       | Lleu           | 10%                                           |

#### **Altres penalitats relacionades amb la qualitat del servei.**

- Formació**

Per la absència en el temps de formació del personal o el no compliment de la totalitat dels dies ( per a la substitució de baixes, vacances i qualsevol altra absència del personal ) establert en un mínim de 15 dies laborables establert al Plec Tècnic la licitació o l'ofertat per l'adjudicatari. En tant es penalitzarà per motius directament imputables a l'adjudicatari , per cada dia d'absència de formació d'acord les línies anteriors amb 500,00 €

Obligacions contractuals essencials que podran ser causa de resolució del contracte: No adscriure els mitjans humans i materials mínims determinats al Plec Tècnic per a l'execució correcta del contracte sense motiu justificable.

El servei requereix d'una alta disponibilitat, requerint de la disponibilitat de personal per l'atenció informàtica així com de l'eficiència corresponent d'acord l'especificat en plecs d'FGC. Les penalitzacions que s'incorporen en aquest procés estan justificades, assegurant el seguiment de la correcta execució del contracte vetllant per a la seguretat i qualitat del servei

d'FGC. Les penalitzacions incorporen mecanismes que permetran responsabilitzar al contractista de les desviacions indegudes i dels incompliments de les seves obligacions en el l'atenció informàtica en servei a fi d'assegurar les màximes garanties, així com garantint un correcte servei de suport, atenció i correcció d'incidències informàtiques durant el desenvolupament del servei .

Per aquells supòsits no recollits en els apartats anteriors, serà d'aplicació la regulació prevista a l'article 192 i concordants de la LCSP.

### **K.3 Conveni col·lectiu de referència i subrogació de personal**

Conveni amb codi 99001355011983 – Conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria, Tecnologies de la informació i estudis de mercat i de la opinió pública.

No aplica la subrogació de personal.

### **K.4 Forma de facturació**

El contractista remetrà al final del període que es determini per el responsable del contracte del servei (preferiblement mensual), una relació de com a mínim el següent:

- NIF de l'entitat.
- N° Comanda d'FGC i/o N° Expedient d'FGC.
- Tots els serveis prestats durant el període.
- Import de cada un d'ells.
- Desglossament dels serveis prestats.
- IVA corresponent a cada servei.

La relació de serveis facturats ha d'aportar el màxim detall de cada un d'ells.

### **K.5 Altres obligacions**

#### **Documentació a presentar per l'empresa proposada per l'adjudicació del contracte:**

Sense perjudici del que estableixi les clàusules del present PCAP, els licitadors que figurin com empresa primera classificada; és a dir proposta per l' adjudicació del contracte, hauran de presentar la següent documentació per tal de poder assolir l'adjudicació del contracte:

- Documentació que es refereix la **clàusula 4.1**, relatives a documentació general de l'empresa i solvència econòmica, financera i tècnica que es determini a l'annex 1.B del present PCAP.
- Documentació corresponent a la **garantia definitiva** del contracte que figura a l'apartat B.3 del quadre de característiques del PCAP.

### **Clàusula sobre la documentació a lliurar en català**

D'acord amb el que estableix l' Acord del Govern, de 12 de novembre de 2019, pel qual s'aproven noves mesures per fomentar l'ús del català mitjançant la contractació pública de productes i serveis que integren tecnologia digital, en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el sector públic que en depèn.

L'empresa contractista, en l'execució del contracte, assumeix l'obligació de destinar els mitjans i el personal necessaris per garantir la relació en català amb els òrgans contractants i amb les persones que en són clients i usuàries. El personal que assumeix aquestes funcions ha de tenir el nivell de competència suficient per desenvolupar les tasques d'atenció, informació i comunicació de manera fluïda i adequada en llengua catalana.

L'empresa contractista i, si escau, les empreses subcontractistes, han de garantir que totes les prestacions que són objecte del producte o servei que integra tecnologia digital — informació textual o cartogràfica que proporcioni el sistema, les interfícies d'usuari, els sistemes gràfics i operatius de funcionament, etc.— mostrin la toponímia de Catalunya en la seva única forma oficial, catalana o aranesa segons escaigui, que és la que consta al Nomenclàtor oficial de toponímia de Catalunya. La versió actualitzada del Nomenclàtor oficial es pot consultar i descarregar al web del departament de la Generalitat de Catalunya competent en política territorial. També es pot descarregar des del portal Dades obertes de la Generalitat de Catalunya. En tot cas cal atènyer-se a la normativa que afecta la toponímia, especialment el Decret 133/2020, de 17 de novembre, sobre l'establiment i l'ús de la toponímia i sobre la Comissió de Toponímia. Quan s'escaigui, serà l'Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya qui ofereixi el suport per a la seva aplicació pràctica en visors i serveis d'Internet.

L'empresa contractista ha de garantir que totes les funcionalitats dels dispositius, programes o sistemes que permetin a la persona usuària definir la configuració de la llengua — navegadors, sistemes operatius, aplicacions informàtiques, etc.— es proporcionen, per defecte, configurades en català.

De manera excepcional, si no existeixen en el mercat productes o serveis que puguin acomplir els requisits de disponibilitat lingüística esmentats, es poden considerar vàlides les ofertes que no compleixin aquests requisits, extrem que haurà de justificar-se expressament a la proposta d'adjudicació.

*El personal adscrit a l'execució del contracte s'haurà de mantenir durant tota la vigència del mateix. En cas de substitució, hauran de comunicar a FGC el canvi i FGC haurà de donar la seva conformitat al nou candidat proposat. El nou personal adscrit haurà de mantenir el requisits i condicions ofertats inicialment, que hagin servit per a la seva adjudicació.*

## **CLAUSULAT**

### **1. OBJECTE DEL PROCEDIMENT I NORMES APLICABLES**

#### **1.1. OBJECTE DEL PROCEDIMENT**

L'objecte del contracte s'indica a l'apartat A del quadre de característiques.

Les especificitats tècniques de la licitació es recullen al plec tècnic, el qual forma part integrant del procediment.

S'inclouen dintre de l'objecte del contracte i inclosos en el preu que sigui d'adjudicació, totes aquelles prestacions necessàries per l'execució del contracte.

La publicació de la licitació es farà a través del perfil de contractant d'FGC, inserit a la plataforma de contractació pública de la Generalitat:

<https://contractaciopublica.gencat.cat>

**L'anunci de licitació es publicarà al Diari Oficial de la Unió Europea (DOUE)** quan es determini que la tramitació és harmonitzada, d'acord amb el que estableix el quadre de característiques.

#### **1.2. VALORACIÓ DE LICITACIÓ**

El valor estimat de la licitació consta a l'apartat B.1 del quadre de característiques.

El pressupost de licitació consta a l'apartat B.2 del quadre de característiques.

Els licitadors hauran de presentar una oferta en les condicions previstes a l'apartat K.1 del quadre de característiques.

En aquest import, així com a les ofertes que formulin els licitadors i en el preu d'adjudicació, s'entendran compresos els impostos de qualsevol tipus (a excepció de l'IVA), així com totes les despeses necessàries i als abonaments d'altres condicions, que resultin del Plec de Condicions Tècniques. En l'import d'adjudicació s'entendran incloses totes les despeses que l'adjudicatari necessiti per l'execució del contracte (en tot cas, dietes, taxes, desplaçaments, etc.).

No seran admeses les ofertes econòmiques d'import superior als indicats a les especificitats de l'apartat K.1 del quadre de característiques. El licitador que superi el pressupost de licitació o els imports sobre els que ha de presentar oferta, serà exclòs del procediment.

#### **1.3. NORMES D'APLICACIÓ**

El procediment a què es refereix aquest Plec es regirà per:

- El Plec de condicions particulars
- El Plec de Prescripcions Tècniques

- La Llei 9/2017 de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic (en endavant LCSP)
- El Decret legislatiu 2/2002 de 24 de desembre, que aprova el text refós de l'Estatut de l'Empresa Pública Catalana
- El Codi de Contractació Socialment Responsable
- La normativa que sigui d'aplicació.

Atenent al valor estimat de la licitació, la contractació es realitzarà a través del procediment obert.

En cas de contradicció o conflicte entre la informació continguda en el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP) i la del Plec de Prescripcions Tècniques (PPT), prevaldrà el que disposa el PCAP.

Així mateix, dins del mateix PCAP, el quadre de característiques prevaldrà sobre el clausulat en tot allò que en resulti contradictori.

## **2. INFORMACIÓ ADDICIONAL I RESPONSABLE DEL CONTRACTE**

### **2.1. SOL·LICITUD D'INFORMACIÓ SOBRE LA DOCUMENTACIÓ DE LA LICITACIÓ**

Les persones interessades en el procediment de licitació podran efectuar consultes, peticions d'aclariments o sol·licitar informació addicional sobre els plecs i documentació complementària. Les respostes es facilitaran almenys 3 dies hàbils abans que finalitzi el termini fixat per a la presentació d'ofertes, sempre que l'hagin demanat almenys amb:

- 10 dies naturals abans del transcurs del termini de presentació de les proposicions en el cas dels procediments on s'estableixi un termini de presentació d'ofertes igual o superior a 25 dies naturals des de la seva publicació al perfil del contractant o invitació a la participació.
- 5 dies hàbils abans del transcurs del termini de presentació de les proposicions en el cas dels procediments on s'estableixi un termini de presentació d'ofertes inferior a 25 dies naturals des de la seva publicació al perfil del contractant o invitació a la participació.

Les consultes, peticions d'aclariment o peticions sobre informació addicional, sobre plecs i documentació complementària, s'efectuarà a través de l'apartat de "dubtes i preguntes" del tauler d'avisos de l'espai virtual de la licitació. Aquests "dubtes i preguntes" seran públics i accessibles a través del tauler esmentat, residenciat en el perfil.

### **2.2. RESPONSABLE DEL CONTRACTE**

Pel control en el seu acompliment i l'agilització en la resolució de les incidències que puguin sorgir durant l'execució, FGC ha nomenat responsable del contracte la persona física o jurídica, que figura a l'apartat A3 del quadre de característiques.



El responsable del contracte es defineix per raó del càrrec que ocupa la persona designada. En cas de que el treballador sigui substituït, el nou titular del càrrec assumirà de manera automàtica la funció de responsable del contracte, sense necessitat de cap altre tràmit.

### **3. DURADA DEL CONTRACTE I PERÍODE DE GARANTIA**

#### **3.1. DURADA DEL CONTRACTE**

La durada del contracte serà l'establerta a l'apartat C del quadre de característiques.

#### **3.2. TERMINI DE GARANTIA**

El termini de garantia del contracte figura al quadre de característiques, apartat D.

#### **3.3. DEFECTES DURANT EL TERMINI DE GARANTIA**

Si durant el termini de garantia s'acredités l'existència de defectes en les prestacions efectuades objecte d'aquesta contractació, FGC podrà reclamar de l'adjudicatari l'esmena o la nova elaboració (en el cas de que aquella part no sigui subsanable).

FGC no pagarà (pagaments parcials o el final, en cada cas) si no consta acreditada la correcta execució, a plena satisfacció del responsable del contracte.

### **4. CONDICIONS DE CAPACITAT QUE HAN DE REUNIR ELS LICITADORS I FORMA DE PRESENTACIÓ DE LES OFERTES**

Podran concórrer per sí mateixes o mitjançant representants degudament autoritzats, les persones naturals o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que reuneixin els requisits i compleixin les obligacions a què es refereix la normativa vigent (LCSP). En especial hauran d'estar en possessió de les corresponents autoritzacions administratives, necessàries per a l'execució del contracte.

L'incompliment del que s'indica en aquest paràgraf donarà lloc a la resolució del contracte o, en el cas que sigui en fase de licitació, a la no admissió en el procediment.

També estan facultats per a contractar, les unions d'empresaris que es constitueixin temporalment per a presentar oferta. No es pot subscriure cap proposta en Unió Temporal d'Empreses (UTE), si s'ha fet proposta individualment o en una altre unió. La contravenció d'aquest precepte, produeix la no admissió de totes les proposicions que s'hagin presentat per la mateixa empresa (de forma individual o conjuntament).

La presentació de la proposició per a licitar, comporta l'acceptació incondicionada de les clàusules d'aquest plec, així com de la resta de documentació contractual i la declaració responsable de que el licitador reuneix totes les condicions exigides per a contractar amb FGC.

Per poder participar es necessari que l'objecte del licitador regulat en els seus Estatuts o objecte social contempli efectuar activitats com la que es licita.

En el cas de no complir amb aquestes condicions, la proposta no s'admetrà o s'exclourà, d'acord amb la fase en la que es trobi el procediment.

L'adjudicatari, en l'execució del contracte, haurà de complir els principis ètics i les regles de conducta d'FGC, previstos a l'annex 7.

#### **4.1. FORMA DE PRESENTACIÓ DE LES PROPOSTES I DOCUMENTACIÓ EXIGIDA**

Les proposicions, que seran secretes, es podran presentar en l'idioma català o castellà, i constaran de dos sobres, A i B, els quals s'hauran de presentar en les condicions previstes en aquest plec en relació al Sobre Digital.

Al sobre A s'inclourà la documentació administrativa, al sobre B l'oferta econòmica i altres criteris avaluable de forma automàtica.

El licitador indicarà aquells documents o fulls concrets de la seva proposta, que consideri confidencials per incorporar informació reservada, coneixements no divulgables o secrets tècnics o comercials, sobre els productes o procediments de l'empresa.

A tal efecte, farà constar la numeració de les pàgines on s'incorpora aquesta informació, amb la indicació expressa de que es tracta d'informació confidencial. No serà admissible la declaració genèrica o les que declarin que tots els documents o tota la informació té caràcter confidencial. Aquestes pàgines no seran facilitades a la resta de licitadors en el cas que es produeixi un procés de revisió o impugnació de l'adjudicació. No obstant, si FGC considera injustificada la designació proposada pel licitador o aquest no hagués designat cap informació concreta com confidencial, podrà donar aquesta condició als documents que, amb el seu propi criteri, consideri adients.

Per acreditar la seva solvència, la Mesa de Contractació o els seus assessors, podran demanar informació addicional o aclaridora al licitador en qualsevol moment del procediment, d'acord amb el que disposa l'article 140 de la LCSP. Aquest requeriment es notificarà per correu electrònic i haurà de ser complimentat pels licitadors en el termini i forma indicat a l'efecte i, en tot cas, com a màxim de tres dies.

Qualsevol proposta del licitador, ja sigui en el contingut dels sobres o en comunicació apart, que suposi una modificació de les condicions previstes en els plecs, administratiu i/o tècnic, i que no estigui expressament autoritzada per FGC, podrà comportar l'exclusió de la proposta, en aplicació del que es disposa en aquest plec o bé a la LCSP.

##### **- SOBRE A: Documentació administrativa (identificació de la licitació i del licitador)**

**El sobre A** haurà de contenir tota la documentació identificativa del licitador, així com la que acrediti el compliment dels requisits de solvència tècnica o professional i econòmica o financera.

En aquesta fase del procediment, aquesta documentació s'haurà de substituir obligatòriament pel **Document Europeu Únic de Contractació (DEUC)**, d'acord amb l'arxiu que es publica amb la licitació.

En tot cas i a l'empara del que estableix l'article 140 de la LCSP, FGC podrà, en qualsevol moment del procés, abans de l'adjudicació, requerir al licitador perquè justifiqui el compliment de les condicions de solvència exigides en aquest procediment.

A més, serà obligatori presentar dins del sobre A el model de declaració responsable recollit a l'**annex 1A** d'aquest plec, degudament emplenat i signat.

Igualment, també serà obligatòria la presentació de l'**annex 1C** del present PCAP, relatiu a la declaració responsable sobre l'existència de vincles amb personal del grup FGC.

Abans de l'adjudicació del contracte, FGC requerirà a l'empresa licitadora que hagi presentat l'oferta millor valorada que porti la documentació acreditativa del compliment efectiu dels requisits declarats en el DEUC i Annex 1A del PCAP, en la forma i termini que s'estableixi.

Quan es presentin diverses empreses en forma **d'unió temporal d'empreses (UTE)**, cadascuna de les entitats integrants haurà d'acreditar individualment la seva personalitat jurídica, representació, capacitat i solvència, mitjançant la documentació exigida al sobre A, és a dir: el Document Europeu Únic de Contractació (DEUC) i l'Annex 1A i 1C del present PCAP, un per cada empresa integrant de la UTE.

A més, el sobre A haurà d'incloure el compromís de constitució en UTE, que haurà d'estar degudament signat pels representants legals de totes les empreses participants i en el qual consti:

- La voluntat de constituir-se en UTE en cas de resultar adjudicatàries;
- La designació d'un representant o apoderat únic, que haurà de ser una persona física;
- La responsabilitat solidària davant FGC en l'exercici dels drets i el compliment de totes les obligacions derivades del contracte;
- La participació que correspondrà a cada empresa en l'execució del contracte;

En cas que el licitador recorri a mitjans externs per acreditar la solvència, haurà d'incloure al sobre A el compromís per escrit de l'empresa col·laboradora, així com el seu DEUC degudament emplenat. Si escau, també s'hi haurà d'adjuntar l'Annex 1A corresponent.

**Els empresaris no espanyols** hauran de reunir els requisits que determina la legislació vigent. En particular, les empreses estrangeres hauran d'incloure en el Sobre A una declaració expressa de sotmetre's a la jurisdicció dels Jutjats i Tribunals espanyols de qualsevol ordre, per a totes les incidències que, de manera directa o indirecta puguin derivar-se del contracte, amb renúncia, en el seu cas, al fur jurisdiccional estranger que pugui correspondre al licitador.

Les empreses estrangeres d'estats membres de la Comunitat Europea o signataris de l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu han d'aportar un document acreditatiu de la seva inscripció en un registre dels que s'esmenten en l'annex I del Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques.

Les empreses estrangeres d'estats que no són membres de la Comunitat Europea o que no són signataris de l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu han d'aportar una certificació expedida per la representació diplomàtica espanyola respectiva, en la qual es faci constar que figuren inscrites en el registre local, professional, comercial o anàleg o, en cas de mancança, que actuen habitualment en el tràfic local en l'àmbit de les activitats del seu objecte social. També han d'aportar un informe de la representació diplomàtica espanyola respectiva on consti que l'estat de procedència de l'empresa estrangera és signatari de l'Acord sobre Contractació Pública de l'Organització Mundial de Comerç, o en el seu cas admet la participació d'empreses espanyoles en la contractació amb l'Administració i Entitats de Dret Públic, en forma substancialment anàloga.

**RESUM DE DOCUMENTACIÓ OBLIGATÒRIA A PRESENTAR EN EL SOBRE A:**

- Document Europeu Únic de Contractació (DEUC).
- Annex 1A del PCAP degudament complimentat.
- Annex 1C del PCAP degudament complimentat.
- Compromís de constitució en UTE, si escau.
- En el cas d'empreses no espanyoles, la documentació que es determini en la present clàusula.

La documentació a incloure en el sobre A és d'obligatori compliment. La no aportació completa dels documents obligatoris, podrà comportar l'exclusió de l'oferta presentada.

La documentació acreditativa de la capacitat i que haurà d'aportar el licitador, en el cas de ser proposat com a oferta que presenti una millor relació qualitat-preu, és la següent:

- a) Document que acrediti la personalitat de l'ofertant (DNI/NIE/CIF).
- b) Si el licitador és persona jurídica haurà d'acompanyar escriptura de constitució i/o modificació, degudament inscrita en el registre que correspongui, com també la documentació que acrediti la representació de qui signa la proposta.
- c) Últim informe del conjunt de comptes anuals que procedeix haver presentat al Registre Mercantil, així com també document justificatiu de la seva presentació, en el cas que correspongui.
- d) Obligacions tributàries
  1. Últim rebut que correspongui haver satisfet per l'Impost d'Activitats Econòmiques. Si el licitador es troba en un dels supòsits d'exempció recollits en l'apartat 1 de l'article 83 de la Llei reguladora d'hisendes locals, aportarà una declaració responsable en aquest sentit, que especifiqui el supòsit legal d'exempció.
  2. Certificat positiu de l'òrgan competent acreditatiu de que l'empresa es troba al corrent de les seves obligacions tributàries i de la inexistència de deutes d'aquesta naturalesa amb l'Estat i la Generalitat de Catalunya.

e) Obligacions de Seguretat Social

Certificat positiu, emès per l'òrgan competent, de trobar-se al corrent en el compliment de les obligacions de l'empresa amb la Seguretat Social.

f) Acreditació de la solvència econòmica, financera i tècnica

Per tal acreditar la solvència econòmica, financera i tècnica, l'adjudicatari haurà d'aportar tots i cadascun dels documents que s'indiquen a l'annex 1B.

Si per acreditar el compliment dels criteris d'adjudicació de l'annex 4 del PCAP cal aportar documentació que desvetlli informació relativa a la solvència tècnica, aquesta informació es considerarà vàlida per l'anàlisi del compliment de la solvència a la que es refereixi.

En cas que el licitador vulgui recórrer a les capacitats d'altres empreses per acreditar la solvència (integració de la solvència amb mitjans externs), haurà de demostrar davant FGC que disposa efectivament dels recursos d'aquestes entitats, mitjançant la presentació d'un compromís per escrit subscrit per les empreses en qüestió, que acrediti la posada a disposició dels mitjans necessaris per a l'execució del contracte.

g) Registre Electrònic de licitadors (RELI), Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (ROLECE)

Els licitadors que estiguin inscrits en el Registre Electrònic de Licitadors de la Generalitat de Catalunya (RELI) o Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (ROLECE) restaran exempts d'aportar en aquest procediment d'adjudicació, la documentació que acredita la personalitat jurídica i de representació, el compliment de les obligacions tributàries i de la Seguretat Social, la declaració responsable que el licitador no està afectat per cap prohibició de contractar i la classificació empresarial, en el cas de que aquesta informació es desprengui de la informació que hi consta inscrita. A tal efecte, els licitadors aportaran un certificat acreditant la vigència de la inscripció, així com tots els fulls del registre que acreditin els extrems indicats, per tal de poder comprovar el compliment dels requisits.

h) Unió temporal d'empreses

Si la unió temporal d'empreses resulta adjudicatària, les empreses que la constitueixen hauran d'atorgar la corresponent escriptura pública de constitució, designant apoderat en la mateixa, així com obtenir el corresponent CIF, abans de la formalització del contracte.

- **SOBRE B:**

Al sobre B s'incorporarà l'oferta econòmica i la proposició tècnica formulada estrictament d'acord al model previst en aquesta licitació (Annex 2 del PCAP). Per tant, serà d'obligatori compliment l'aportació de:

a) Proposició econòmica formulada estrictament d'acord al model previst en aquesta licitació (Annex 2)

- b) Oferta tècnica, formulada d'acord amb el model de proposta tècnica objectiva que consta com Annex 2, del present plec de clàusules, signada pel legal representant del licitador.

En la seva proposta, els licitadors hauran de fer una oferta en les condicions previstes a aquest plec de clàusules i al plec de prescripcions tècniques.

#### **4.2. PRESENTACIÓ DE LES PROPOSICIONS**

Les proposicions es presentaran d'acord amb les condicions previstes en relació al Sobre Digital, en el termini indicat en aquesta licitació.

No s'admetran les presentades excedint el termini màxim indicat, ni en manera diferent de l'establerta en aquest plec. FGC no es responsabilitza de les incidències que puguin ocórrer en la tramitació de propostes a través de l'eina Sobre Digital.

FGC pot modificar la data final de presentació d'ofertes. En aquest cas caldrà únicament que es publiqui la nova data, en el mateix mitjà en què s'ha publicat l'anunci del present procediment.

Les ofertes presentades en suport físic al registre d'FGC, per correu, correu administratiu o altre sistema que no sigui l'eina del Sobre Digital, no seran admeses.

##### *Quins certificats digitals seran admesos?*

D'acord amb la disposició addicional primera del DL 3/2016, serà suficient l'ús de la signatura digital electrònica avançada basada en un certificat qualificat o reconegut de signatura digital 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 digital electrònica admesa per a la signatura digital de la declaració responsable 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 digital electrònica qualificada basada en un certificat qualificat emès a un Estat membre serà reconeguda com a signatura digital electrònica qualificada a la resta dels Estats membres".

##### *Fins quin termini es podran presentar les propostes?*

Les propostes es presentaran en el termini màxim que s'assenyala en l'anunci de licitació, mitjançant l'eina de Sobre Digital accessible a l'adreça web indicada a l'anunci de licitació. Les empreses, un cop accedeixi a través d'aquest enllaç a l'eina web de Sobre Digital, hauran d'omplir un formulari per donar-se d'alta a l'eina i, a continuació, rebran un missatge, al/s correu/s electrònic/s indicat/s en aquest formulari d'alta, d'activació de l'oferta.

Les adreces electròniques que les empreses licitadores indiquin en el formulari d'inscripció de l'eina de Sobre Digital, seran les que s'utilitzin a efectes de notificació en la tramitació del procediment.

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.

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 el/s sobre/s corresponent/s.

Les empreses licitadores poden preparar i enviar aquesta documentació de forma esglaonada, abans de fer la presentació de l'oferta.

Per poder iniciar la tramesa de la documentació, l'eina requerirà a les empreses licitadores que introdueixin una paraula clau per a cada sobre amb documentació xifrada que formi part de la licitació.

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 han de custodiar les empreses licitadores. Cal tenir en compte la importància de custodiar correctament aquesta o aquestes claus, 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. 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<sup>2</sup> 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 l'han d'introduir en tot cas la paraula clau abans de l'obertura dels primers sobres xifrats.

En el cas de 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.

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



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.

A partir del moment en què l'oferta s'hagi presentat, ja no es podrà modificar la documentació tramesa.

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; publicant a la Plataforma de Contractació Pública l'esmena corresponent; i, addicionalment, comunicant el canvi de data a totes les empreses que haguessin activat oferta.

A través de l'eina de Sobre Digital les empreses hauran de signar el document "resum" de les seves ofertes, amb signatura digital electrònica avançada basada en un certificat qualificat o reconegut, amb la signatura digital 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. (D'acord amb la Disposició addicional primera del Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, és suficient l'ús d'aquesta signatura digital electrònica en els termes previstos en el Reglament 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)

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.

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.

No s'acceptaran les proposicions que tinguin omissions, errades o esmenes que no permetin conèixer clarament allò que es considera fonamental per a la seva valoració.

#### **4.3. TERMINI DE VALIDESA DE LES PROPOSICIONS**

Les proposicions tindran una durada de cinc mesos a comptar des de la data d'obertura de la proposició econòmica. Sobrepassat aquest termini, el licitador podrà retirar la seva proposta.

### **5. EXAMEN DE PROPOSICIONS**

#### **5.1 CONSTITUCIÓ DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ**

La Mesa per a l'adjudicació del contracte estarà constituïda, d'acord amb el que es disposa en aquest Plec, Annex 3 .

Els designats podran ser substituïts per aquelles persones en qui deleguin.



## **5.2 OBERTURA DE PROPOSICIONS**

El sobre A s'obrirà en acte no públic. El resultat de l'obertura i valoració del contingut del sobre A, serà publicat al perfil de contractant d'FGC.

L'obertura del sobre B podrà ser pública.

### **5.2.1 SOBRE A**

Si la Mesa de Contractació observés defectes en la documentació presentada corresponent al sobre A, podrà concedir un termini no superior a tres dies hàbils perquè el licitador esmeni la deficiència. La manca de subsanació dels documents dins el termini establert, comportarà la inadmissió a la licitació. El resultat final de valoració del sobre A i per tant la seva o no admissió, es publicarà al perfil d'FGC, a la Plataforma de contractació pública.

### **5.2.2 SOBRE B**

Es procedirà a l'obertura del sobre B de les proposicions admeses.

Podrà ser motiu d'exclusió de la licitació les propostes incomplertes per manca d'alguna dada imprescindible, les que modifiquin el model de proposició establert, i les que superin el pressupost de licitació, o aquelles quina oferta no sigui interpretable, en les condicions previstes en aquesta licitació.

La Mesa de Contractació, en el marc del que estableix la LCSP, podrà sol·licitar els aclariments que estimi necessaris sobre el contingut del sobre B, els quals s'hauran de complir en el termini conferit a l'efecte, el qual no serà inferior a tres dies.

### **5.2.3 TERMINI I PROCEDIMENTS**

Els dies que figuren en el present plec es consideraran hàbils, excepte que s'especifiqui el contrari.

En el cas que s'acordi conferir els terminis de subsanació indicats en les diferents fases esmentades, els dissabtes i dies festius per a FGC es consideraran inhàbils.

De cada acte, s'aixecarà Acta que serà signada pel Secretari i el President.

Les resolucions de la Mesa pel que fa subsanacions de defectes del sobre A, així com les relatives a la proposta d'exclusió i admissió tècnica i econòmica dels licitadors, seran publicades al perfil de contractant.

Es podrà modificar la data d'obertura del sobre B i, en aquest cas únicament s'haurà de comunicar als licitadors.

## **6. ADJUDICACIÓ**

L'adjudicació es realitzarà amb subjecció a allò que disposa la normativa vigent i dins el termini de validesa de les ofertes. L'adjudicació s'haurà de realitzar en un màxim de 5 mesos, comptats a partir de la data d'obertura de propostes econòmiques.

Aquest termini es podrà ampliar per circumstàncies degudament justificades.

### **6.1 FORMA D'ADJUDICACIÓ**

El procediment d'adjudicació per a la contractació de les prestacions a què es refereix el present Plec de Clàusules Administratives, serà l'obert subjecte a regulació harmonitzada.

La Mesa de Contractació amb l'assessorament que consideri adient, classificarà les ofertes admeses i que no siguin considerades amb valors anormals o desproporcionats, de conformitat amb els criteris d'adjudicació establerts. La classificació es realitzarà per ordre decreixent de puntuació.

En el cas que no hi hagi cap oferta admissible la Mesa proposarà declarar deserta de la licitació.

#### **6.1.1 PARÀMETRES DE VALORACIÓ DE LES OFERTES**

L'Òrgan de valoració designat a l'efecte, valorarà les ofertes presentades tenint en compte l'informe tècnic elaborat i els criteris de valoració.

Els criteris de valoració que s'aplicaran en la present adjudicació, figuren en l'annex 4 del present plec.

#### **6.1.2 OFERTES QUE PODEN INCORPORAR POSSIBLES VALORS ANORMALMENT BAIXOS**

En el supòsit que alguna de les ofertes pugui ser considerada que conté valors anormals o desproporcionats, FGC farà el requeriment corresponent a la valoració de la seva oferta, en els termes previstos a la LCSP.

L'empresa licitadora tindrà un termini màxim de tres dies, a comptar des de la data de recepció de la sol·licitud, per presentar les justificacions per escrit, les quals es poden referir als aspectes que es detallen a continuació (no essent aquesta, en cap cas, una llista tancada):

- L'estalvi que permeten els prestacions, el mètode de construcció o el procediment de fabricació.
- Les solucions tècniques adoptades o les condicions excepcionalment favorables de què disposa l'empresa licitadora per a prestar els serveis, subministrar els productes o executar les obres.
- L'originalitat i/o innovació en les solucions proposades per subministrar els productes, prestar els serveis o executar les obres.
- El compliment de les obligacions aplicables en matèria ambiental, social o laboral establertes en el dret de la Unió, el dret nacional, els convenis col·lectius o per

les disposicions de dret internacional medi ambiental, social i laboral enumerades a l'Annex X de la Directiva 2014/24/UE, sobre contractació pública i per la que es deroga la Directiva 2004/18/CE.

- El compliment de les obligacions en matèria de subcontractació.
- La possible obtenció d'una ajuda estatal per part de l'empresa licitadora.

Transcorregut aquest termini, es farà un informe amb la valoració corresponent, en el qual, si es considera que l'oferta conté valors que la fan anormal/desproporcionada, proposarà la seva exclusió.

Es considera un paràmetre objectiu per apreciar que les proposicions no poden ser complertes com a conseqüència de la inclusió de valors anormalment baixos la indicació d'un preu inferior als costos mínims per categoria professional, segons el conveni laboral vigent, així com també que no compleix amb les obligacions aplicables en matèria medi ambiental i social.

En tot cas, es considerarà que una oferta és anormalment baixa en el cas de que es constati l'incompliment del conveni col·lectiu sectorial vigent.

Paràmetres per determinar que una oferta pot contenir valors anormals o desproporcionats:

➤ En el cas de que concorri un únic licitador:

Es considera que una oferta pot contenir valors anormals o desproporcionats si l'oferta econòmica presenta una baixa respecte el pressupost de licitació/preu unitari superior o igual al 25%.

➤ En el cas de que concorrin 2 licitadors:

Es considera que una oferta pot contenir valors anormals o desproporcionats si l'oferta econòmica presenta una baixa respecte el pressupost de licitació/preu unitari superior o igual al 20%.

➤ En el cas que concorrin 3 licitadors:

Es considerarà que una oferta conté valors anormals o desproporcionats quan la seva proposta econòmica sigui inferior en més d'un 15% a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades, calculada amb dos decimals. No obstant això, si entre aquestes ofertes n'hi ha que superen la mitjana en més de 10 punts percentuals, es recalcularà la mitjana excloent aquestes ofertes, tot mantenint el mateix llindar de 15% aplicable en aquest cas per determinar una oferta presumptament desproporcionada.

➤ En el cas de que concorrin 4 o més licitadors:

Es considerarà que una oferta conté valors anormals o desproporcionats quan la seva proposta econòmica sigui inferior en més d'un 15% a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades, calculada amb dos decimals. No obstant això, si entre aquestes ofertes n'hi ha que superen la mitjana en més de 10 punts percentuals, es recalcularà la mitjana excloent aquestes ofertes, tot mantenint el mateix llindar de 15% aplicable en aquest cas per determinar una oferta presumptament desproporcionada.

Així mateix, en cas d'ofertes presentades per empreses del mateix grup, únicament es tindrà en compte a efectes de càlcul de la mitjana l'oferta més baixa de les presentades per les empreses del grup.

### **6.1.3 AVALUACIÓ GLOBAL DE LES OFERTES**

Si amb l'aplicació a les ofertes presentades dels criteris d'adjudicació que consten en aquest PCAP hi ha dues o més empreses que han obtingut la mateixa puntuació, per a la classificació de les ofertes s'aplicaran els següents criteris de desempat per l'ordre següent i referits al moment de finalitzar el termini de presentació d'ofertes:

1. La proposició presentada per l'empresa que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, tingui 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.
2. La proposició presentada per l'empresa que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, tingui un menor percentatge de treballadors amb contractes temporals en la seva plantilla.
3. La proposició presentada per l'empresa que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, tingui un major percentatge de dones en la seva plantilla.
4. El sorteig, quan la resta de criteris no hagi resolt l'empat.

### **6.1.4 CLASSIFICACIÓ D'OFERTES I ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE**

La mesa de contractació o, en el seu defecte, l'òrgan de contractació, classificarà les ofertes, d'acord amb allò que disposa l'article 150 de la LCSP.

A continuació, es requerirà a l'empresa que hagi presentat la millor oferta per tal de que aportin la documentació justificativa relativa a l'article 150.2 de la LCSP en el termini de deu dies hàbils.

En el cas de que l'empresa presenti la documentació en temps i forma, l'òrgan de contractació dictarà la resolució d'adjudicació i la notificarà a l'adjudicatari i no adjudicataris i es publicarà al perfil de contractant d'FGC.

En el cas de que l'empresa no porti la documentació en temps i forma, es requerirà a la següent empresa classificada, per tal de que porti la documentació indicada, iniciant novament el tràmit.

En la notificació de l'adjudicació s'informarà del termini per la formalització del contracte.

En el cas de que en el termini indicat, l'adjudicatari no formalitzi el contracte, es procedirà de la següent manera:

- S'entendrà que l'empresa que no ha subscrit el contracte ha retirat la seva oferta i se li reclamarà una penalització per un import corresponent al 3% del pressupost de licitació
- Es deixarà sense efecte l'adjudicació i es procedirà a adjudicar el contracte al segon classificat

Si això no fos possible, es procedirà a declarar desert el procediment de contractació i, si procedeix, a tornar a licitar-ho.

#### **Procediment en cas d'incompliment de l'empresa proposada per l'adjudicació:**

En cas de que l'empresa proposada per l'adjudicació del contracte no compleixi els requeriments derivats de l'apartat k.6 del quadre de característiques, i, per tant, quedi exclosa, es retrotrauran actuacions fins al moment previ a la valoració dels criteris sotmesos a fórmules matemàtiques, sempre i quan es compleixin tots els requisits següents:

1. S'hagin presentat i classificat tres o més empreses.
2. A conseqüència de l'exclusió de l'adjudicatària (per no haver complert el requeriment previ a l'adjudicació), restin dues o més empreses classificades.
3. Aquesta exclusió comporti una variació de les puntuacions originals de l'informe de valoració.

Aquest procediment és repetirà tantes vegades com siguin necessàries fins que l'empresa primera classificada compleixi amb el requeriment de documentació a presentar relativa a l'apartat K.6 del quadre de característiques del PCAP.

## **6.2 GARANTIA DEFINITIVA**

L'Adjudicatari haurà de constituir una garantia definitiva equivalent al 5% del preu d'adjudicació, exclòs l'IVA. Aquesta garantia es podrà instrumentar mitjançant aval bancari o contracte d'assegurança de caució, subscrit amb una companyia d'assegurances autoritzada per operar en el ram de la caució, o bé a través de retenció de preu en factura si així es sol·licita d'acord amb el model de l'annex 8 del present plec.

La fiança es constituirà dins dels deu dies següents a la data en què l'adjudicació sigui notificada i en tot cas en el termini indicat per FGC. S'incorporen com a models, els que consten en els annexos d'aquest plec.

També es podrà constituir mitjançant transferència el compte d'FGC, ES10-2100-3000-13-2201782352, fent constar les dades del procediment, o bé mitjançant efectiu, per a imports inferiors 2.500 €, directament a la seu d'FGC.

Aquest import garantirà la correcta execució del contracte des de l'inici de la seva vigència i fins a la finalització del termini de garantia . En el cas d'incompliment, FGC podrà incautar la

garantia, fins a l'import que cobreixi la penalització, quedant obligat l'adjudicatari a reajustar-la fins a l'import fixat inicialment.

## **7. ALTRES CONDICIONS DEL PROCEDIMENT DE LICITACIÓ I DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE**

### **7.1 FACULTATS ESPECÍFIQUES D'FGC**

Seràn facultats d'FGC i del responsable del contracte, apart de les recollides a la normativa d'aplicació:

- Interpretar el Plec de Prescripcions Tècniques i altres condicions establertes en el contracte o en disposicions oficials.
- Exigir l'existència dels mitjans i l'organització necessària per la correcta prestació dels prestacions objecte del contracte.
- Tramitar totes quantes incidències sorgeixin durant l'execució del contracte.
- Desenvolupar els sistemes d'inspecció per al control de l'execució, introduint-hi totes aquelles modificacions adients per a la millora dels objectius previstos.
- Donar el vist i plau a l'execució dels treballs realitzats a fi i efectes de presentació de factures per part de l'Adjudicatari.
- En atenció a la qualitat de treball i al marge dels imports de les prestacions efectivament realitzades, quan FGC detecti irregularitats en la correcta prestació del contracte o realització de les obres o bé incompliment de les normes de comportament, FGC ho posarà en coneixement de l'adjudicatari i podrà aplicar penalitzacions per import de 60 euros, per cada irregularitat. Aquest import serà descomptat de la facturació en curs.

### **7.2 OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DE L'ADJUDICATARI**

L'adjudicatari s'obliga a complir, apart de les estipulacions previstes a la normativa aplicable, les que es detallen a continuació:

#### **Obligacions essencials i legals bàsiques:**

- Complir amb totes les obligacions en matèria laboral (seguretat social, prevenció de riscos, etc.) i fiscals. En cap cas la relació entre l'adjudicatari i els seus treballadors i FGC serà una relació laboral, existint únicament una relació estrictament mercantil.
- Tot el personal de l'adjudicatari estarà afiliat al Règim de la Seguretat Social. La seva plantilla no tindrà cap vincle social ni laboral amb FGC, i ha d'estar al corrent -en tot moment- del pagament d'Assegurances Socials del seu personal com també de les percepcions salarials i no salarials que correspongui.

- L'adjudicatari està obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral, de protecció i integració de persones minusvàlides, de Seguretat Social, de prevenció de riscos laborals i d'estrangeria.
- D'acord amb l'article 71.1, lletra d) de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic, l'empresa haurà de complir amb la quota de reserva de llocs de treball per a persones amb discapacitat i amb l'obligació de disposar d'un pla d'igualtat, en cas que, per les seves característiques, li sigui exigible.
- El contractista té l'obligació de respondre dels salaris impagats als treballadors afectats per subrogació, així com de les cotitzacions a la Seguretat Social meritades, encara en el cas que es resolgui el contracte i aquells siguin subrogats per un nou contractista, i sense que en cap cas aquesta obligació correspongui a aquest últim.

En aquest cas, FGC, un cop acreditada la manca de pagament dels salaris esmentats, procedirà a la retenció de les quantitats degudes al contractista per a garantir el pagament d'aquest salaris, i a la no devolució de la garantia definitiva fins que no s'acrediti l'abonament d'aquests.

#### **Obligacions relatives a l'execució i als mitjans:**

- Nomenar un responsable de l'execució de contracte i notificar-lo a FGC, abans de la formalització del contracte.
- L'adjudicatari haurà de posar a disposició de l'execució del contracte, al seu càrrec, tots els elements necessaris per la correcta execució del mateix, amb els nivells de qualitat exigits en el mateix. Tant el material com els mitjans necessaris per a la perfecta realització dels treballs que es contracten serà per compte de l'adjudicatari, i haurà d'ajustar-se a tot allò que s'assenyala en el Plec de Prescripcions Tècniques.
- L'adjudicatari serà responsable dels treballs realitzats pel seu personal, així com del deure de confidencialitat i de secret professional, que tant aquest com ell mateix, hauran de guardar en relació a la informació facilitada o que pugui arribar a conèixer de FGC.
- L'adjudicatari serà responsable del treball executat per les persones que s'ocupin d'executar els serveis i notificarà a FGC tot el personal que prestarà serveis i executarà les obres en les seves dependències, i les variacions que es produeixin.

#### **Obligacions en matèria de seguretat i prevenció de riscos:**

- Obligacions relatives a la coordinació d'activitats empresarials: Quan en un mateix centre de treball desenvolupen activitats persones treballadores de dues o més empreses, la coordinació d'activitats empresarials per a la prevenció de riscos laborals és obligació legal de tots els contractistes, a fi de cooperar en aquesta matèria. En aquest sentit, quan el contracte impliqui que persones externes desenvolupin treballs a les instal·lacions d'FGC, serà d'aplicació el procediment CAE, que es gestionarà a través d'un portal específic un cop adjudicat el contracte, i serà d'obligat compliment per a l'empresa contractista abans d'iniciar els treballs.

- L'adjudicatari estarà obligat a sotmetre's a quantes disposicions sobre protecció i condicions de treball resultin d'aplicació en el lloc on hagi de desenvolupar-se l'objecte del contracte.
- L'adjudicatari haurà de complir amb les tasques definides a continuació corresponent al sistema de gestió de seguretat:
  - Respectar les normes internes en matèria de seguretat ferroviària, els senyals d'avertència i les indicacions de seguretat que hi ha a FGC.
  - Seguir les instruccions i els manuals dels equips i maquinària amb la que es treballa.
  - Seguir sempre les indicacions que proporcioni el personal d'FGC, especialment en situacions d'emergència.
  - En cas d'accident o d'una emergència, comunicar la situació immediatament al personal d'FGC.
  - Comunicar a FGC els incidents o situacions de risc que sembli que poden arribar a provocar accidents, lesions o danys a les instal·lacions o al medi ambient.
  - Utilitzar les eines adequades per cada tasca. No utilitzar els equips o materials per finalitats diferents a les que indicades pel seu proveïdor.
  - No manipular equips que no es sàpiguin fer servir, ni tasques per les que no s'estigui preparat o es tingui formació.
  - Accedir només a aquelles àrees necessàries per desenvolupar la feina. No entrar a zones o sales tècniques si no es té autorització expressa.
  - No portar a persones no relacionades amb la feina sense l'autorització d'FGC: amics, visites, familiars, infants, etc.
  - No modificar o desmuntar màquines ni instal·lacions sense autorització.
  - Planificar les tasques abans del seu inici, per evitar així trobar-se en situacions que suposin un risc important.
  - Ser responsable de l'ordre i la neteja del lloc de treball. Al acabar, recollir adequadament el material i els residus generats.
  - Respectar a la resta de persones que treballen o visiten FGC, i evitar distreure'ls de la seva feina, especialment si estan realitzant feines perilloses.
  - Animar a tothom a seguir les indicacions de seguretat.
  - No es permet treballar sota els efectes de l'alcohol i les drogues.



- Col·laborar i aportar tota la informació que sigui requerida en la investigació d'accidents.
- Col·laborar en les inspeccions i auditories que FGC porti a terme.
- Participar en els processos de gestió de riscos: traslladant els riscos que es detectin, assolint el compromís d'aplicació dels requisits per a la gestió de riscos que siguin traslladats per FGC, i aportant les evidències de gestió que es sol·licitin.
- Ser coneixedora i estar alineada amb la política de seguretat de FGC que es troba a la web corporativa.
- Respectar les normes internes en matèria de seguretat ferroviària, els senyals d'advertència i les indicacions de seguretat que hi ha a FGC.
- Ser coneixedora de la necessitat de realitzar gestió de riscos; i en cas de que li apliqui, aportar informes de seguretat, aplicació del RUE 102/2013 i/o de CENELEC 50126 i disposar de contractes amb organismes d'avaluació.
- Ser coneixedora de la necessitat de vigilància, que pot incloure la planificació d'auditories o inspeccions internes o per part de FGC.

#### **Obligacions en matèria de seguretat de la informació i confidencialitat:**

- L'adjudicatari serà el responsable de garantir que durant l'execució del contracte es compleixi amb la normativa de seguretat de la informació que sigui d'aplicació.

#### **Responsabilitat en cas d'accidents i exoneració d'FGC:**

- En el cas de que sigui d'aplicació, d'acord amb l'objecte del contracte: Com que el personal de l'adjudicatari no ha d'intervenir en les operacions ferroviàries, FGC queda exonerat de tota responsabilitat pels accidents que aquest personal pugui patir al pas dels trens o maniobres, i cas que FGC hagués d'assumir qualsevol obligació econòmica, aquesta serà repercutida a l'adjudicatari, qui vindrà obligat a atendre-la i a reintegrar-la a FGC.  
Aquest import també podrà ser deduït del preu a abonar i, cas que aquest fet succeís una vegada el contracte hagués quedat sens efecte, persistirà l'obligació de l'Adjudicatari de reintegrar el dit import a FGC.

#### **Control, verificació i qualitat per part d'FGC de les obligacions d'aquesta clàusula:**

- FGC podrà exigir, al llarg de tota la durada del contracte, que l'adjudicatari justifiqui el compliment de les seves obligacions en matèria laboral, fiscal, etc., essent aquesta una obligació essencial del contracte.
- FGC podrà requerir a l'adjudicatari per si mateixa o per mitjà de tercers, a que acrediti documentalment el compliment de les obligacions contingudes en la present clàusula,

essent aquesta una obligació essencial del contracte. El seu incompliment no implica cap responsabilitat per a FGC.

- FGC podrà requerir a l'adjudicatari, en qualsevol moment de l'execució del contracte, la justificació dels treballs realitzats fins aquella data, a l'efecte de valorar la seva adequació a les exigències del contracte i/o al nivell de qualitat previst.
- FGC podrà requerir a l'adjudicatari per si mateixa o per mitjà de tercers, a que acrediti documentalment el compliment de les obligacions contingudes en la present clàusula. El seu incompliment no implica cap responsabilitat per a FGC.
- FGC es reserva el dret de demanar a l'Adjudicatari, a través del representant designat i mitjançant comunicació, l'esmena de les deficiències que pugui trobar en el desenvolupament del treball que no es corresponguin amb el nivell de qualitat pactat o compromès. L'Adjudicatari haurà d'atendre tal indicació en el termini màxim de 48 hores des de la recepció de la notificació prenent les decisions que s'escaiguin, fins i tot la separació de qualsevol treballador quina continuïtat posés en perill el correcte desenvolupament del servei o actuacions contractades, d'acord amb allò establert a les presents clàusules administratives i de prescripcions tècniques.
- L'incompliment de les obligacions contingudes en la present clàusula per part de l'Adjudicatari o del seu personal, no implicarà responsabilitat de cap mena per a FGC i, en el supòsit que se'n responsabilitzi, l'Adjudicatari compensarà a FGC en l'import que correspongui.

### **7.3 ESPECIFICITATS EN RELACIÓ A LA SUBCONTRACTACIÓ I CESSIÓ DEL CONTRACTE**

L'adjudicatari podrà subcontractar part de les prestacions previstes en el contracte, d'acord amb les condicions previstes al quadre de característiques.

En aquest cas, l'adjudicatari haurà d'informar a FGC de les dades del subcontractista, així com acreditar que aquest compleix amb les condicions previstes a la LCSP en relació a la subcontractació.

En el cas de que l'adjudicatari opti per la subcontractació, s'hauran de tenir en compte els següents requisits:

- La notificació per escrit per part de l'adjudicatari a FGC de les condicions i parts del contracte a realitzar pel subcontractista.
- L'adjudicatari s'obliga a abonar als subcontractistes el pagament del preu pactat amb ells en els mateixos termes, terminis i condicions que els establerts amb FGC
- Els subcontractistes s'obligaran només davant de l'adjudicatari que assumirà, per tant, la total responsabilitat de l'execució del contracte davant d'FGC.

- Excepcionalment FGC podrà assumir l'obligació de pagament directament als subcontractistes i en les condicions previstes a la LCSP.

No es permet la cessió del contracte.

#### **7.4 ALTRES ESPECIFICITATS:**

##### **7.4.1 DESPESES DE LICITACIÓ**

Aquesta licitació no té associades despeses específiques, no obstant, en el cas de ser necessàries, d'acord amb l'aplicació d'alguna normativa, seran a càrrec de l'adjudicatari, fins a un import màxim de 1.500 €

##### **7.4.2 CIVISME**

FGC declara el civisme com a conducta prioritària en la seva activitat. L'adjudicatari, està obligat a aplicar la mateixa política de foment del civisme establerta per FGC.

En conseqüència, l'adjudicatari s'obliga per si mateix i per les persones que d'ell depenen a fomentar el civisme d'acord amb els principis i les pràctiques que FGC tingui establertes en cada moment i que es concreten en la documentació que sota el títol de "Adhesió dels contractistes al Compromís cívic" es troba a la seva disposició al Perfil del contractant de la web d'FGC o la que en el futur la pugui substituir. Aquesta es considera una condició essencial del contracte.

##### **7.4.3 NOTIFICACIONS ELECTRÒNIQUES**

Totes les comunicacions i notificacions derivades d'aquest procediment, es faran a través de mitjans electrònics. A tal efecte, els licitadors facilitaran un correu electrònic, en el qual FGC farà totes les comunicacions i notificacions.

##### **7.4.4 CONDICIONS RELATIVES A LES OBLIGACIONS DE TRANSPARÈNCIA**

L'adjudicatari es compromet a facilitar la documentació necessària per donar compliment al què es determina en la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació i bon govern, així com a la resta de normativa que en la matèria pugui ser d'aplicació.

#### **8. SEGUIMENT DEL CONTRACTE I ASSEGURAMENT DE LA SEVA CORRECTA EXECUCIÓ**

Tant el responsable del contracte com FGC estaran facultats per fer un seguiment de la correcta execució del contracte.

Amb aquesta finalitat, l'adjudicatari facilitarà aquella documentació que li sigui exigida a l'efecte, així com reportarà l'estat dels treballs en qualsevol moment que sigui requerit.

En el cas de que, derivat d'aquesta actuació de seguiment del contracte, FGC o el responsable del contracte, detecti desviacions de les condicions del mateix, podrà iniciar un expedient per incompliment, d'acord amb el procés que es detalla en aquest plec.

#### Procediment a seguir en el cas d'incompliment de condicions

En el cas de que per part de l'adjudicatari s'incompleixin les condicions del contracte, el procediment a seguir serà el que es detalla a continuació:

- FGC notificarà a l'adjudicatari la resolució d'inici de l'expedient per incompliment, identificant els fets i fent una proposta de qualificació de l'incompliment.
- L'adjudicatari podrà presentar les al·legacions que consideri, dintre del termini conferit a l'efecte
- FGC adoptarà una resolució, notificant-ho a l'adjudicatari

En el cas de que la resolució consisteixi en l'aplicació d'una penalització econòmica, aquesta es podrà deduir de la factura corresponent o bé de l'aval, a través de la seva incautació. En aquest darrer supòsit, l'adjudicatari haurà de reajustar la garantia, fins a l'import corresponent per contracte.

## **9. DESPESES A CÀRREC DE L'ADJUDICATARI**

Serà per compte de l'Adjudicatari la indemnització pels danys i perjudicis que s'originin a tercers com a conseqüència dels seus actes u omissions.

L'Adjudicatari, independentment de l'anterior, respondrà amb la fiança esmentada anteriorment i amb la totalitat dels seus béns presents i futurs, de les reparacions que calgui efectuar per defectes detectats en els serveis o treballs efectuats.

Així mateix, seran a càrrec de l'adjudicatari, totes les despeses, dietes, taxes, etc. que s'originin amb motiu de l'execució del contracte, no podent repercutir aquest cost a FGC.

L'Adjudicatari serà responsable de totes les reclamacions referents a la propietat industrial i comercial dels materials, procediments i equips utilitzats en les serveis i/o instal·lacions contractades, i pel resultat de la seva activitat es veurà obligat a indemnitzar a FGC per tots els danys i perjudicis que d'ells se'n puguin derivar.

En aquest sentit, l'Adjudicatari haurà de subscriure al seu càrrec una pòlissa, en les condicions previstes a l'apartat H del quadre de característiques.

Serà condició essencial del contracte que l'adjudicatari, al llarg de tota la vigència del contracte, sigui titular de la pòlissa esmentada i la mantingui en vigor.

## **10. FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE, DESPESES I IMPOSTOS**

El contracte serà formalitzat en document administratiu, en el termini que sigui requerit a l'efecte i en tot cas, d'acord amb el termini que disposa la LCSP.

**L'anunci de formalització es publicarà al Diari Oficial de la Unió Europea (DOUE)** quan es determini que la tramitació és harmonitzada, d'acord amb el que estableix el quadre de característiques.

Totes les llicències, arbitris, taxes, gravàmens, tributs i impostos que esdevinguin a conseqüència de la contractació o per a l'execució de l'objecte d'aquesta licitació, seran de compte i càrrec de l'Adjudicatari.

## **11. ABONAMENT DE FACTURA**

Es podrà establir una forma de facturació específica per aquesta licitació al quadre de característiques.

El pagament es realitzarà mitjançant transferència bancària, en els terminis establerts a la normativa vigent. El termini de pagament començarà a computar des de la data de recepció dels documents que acreditin total o parcialment l'execució del contracte. No s'admetran girs ni endossos.

El contractista estarà obligat en tot allò que determini la legislació vigent de facturació electrònica amb la Llei 25/2013, ordre ECO 306/2015 de 23 de setembre del 2015, així com altra normativa que es de vingui, facilitant factura proforma o albarà valorant les prestacions un cop obtingut el codi de recepció facturarà electrònicament.

FGC podrà exigir, juntament amb la factura, l'acreditació del compliment de les obligacions en matèria de seguretat social de l'empresa.

Aquesta documentació serà retornada una vegada hagi estat comprovada, i es podrà donar per no rebuda la factura en cas de no haver-se rebut els documents que es detallen anteriorment, quan la seva aportació hagi estat exigida.

L'Adjudicatari es compromet a modificar, a sol·licitud d'FGC i en base a les seves necessitats internes de gestió, el sistema de facturació d'acord amb la normativa vigent.

Els pagaments a subcontractistes i subministradors s'hauran de realitzar en els terminis i condicions establerts a la normativa de contractació pública.

A tal efecte FGC, en qualsevol moment del procediment, podrà requerir l'adjudicatari per a que porti la relació detallada de subcontractistes i subministradors, amb les condicions relacionades amb el termini de pagament establertes, així com l'acreditació documental del seu acompliment. Aquestes obligacions tenen la consideració de condició essencial d'execució, de manera que el seu incompliment pot comportar la imposició de les penalitats previstes en el plec, especialment pel que fa al retard en la presentació de les dades requerides.

## 12. REVISIÓ DE PREUS

Els preus indicats en el contracte no admeten revisió.

## 13. PENALITZACIONS

L'adjudicatari està obligat a la realització del què n'ha estat objecte de la licitació i posterior contractació, en els termes previstos en la documentació de la licitació, en la proposta presentada per l'adjudicatari i en el contracte.

El retard, podrà comportar l'aplicació d'una penalització per endarreriment o incompliment de termini.

Així mateix, qualsevol altre incompliment de les condicions previstes en la documentació del contracte (incloent la documentació tècnica) podrà comportar l'aplicació de penalitzacions per incompliment de les condicions del contracte.

Els incompliments que siguin qualificats com a molt greus en l'expedient que es tramiti a l'efecte, podran comportar la resolució del contracte, per incompliment, amb la incautació de la garantia a favor d'FGC, així com el rescabament dels danys i perjudicis, al seu favor, que aquest fet li hagi comportat.

A més a més del que estableix la LCSP, les penalitzacions previstes específicament per aquesta licitació són les que es detallen a l'apartat K2 del quadre de característiques.

Les conseqüències o penalitats per l'incompliment dels principis ètics i regles de conducta que consten a l'annex 7 d'aquest plec de clàusules seran les següents:

- En cas d'incompliment dels apartats a), b) i c) de l'apartat 2, b), c), d), e), f), g) i h) de l'apartat 3 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 2 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 a) de l'apartat 3 l'òrgan de contractació ho posarà en coneixement de la Comissió d'Ètica en la Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya perquè emeti el pertinent informe, sens perjudici d'altres penalitats que es puguin establir.

- En el cas que la gravetat dels fets ho requereixi, l'òrgan de contractació els posarà en coneixement de l'Oficina Antifrau de Catalunya o dels òrgans de control i fiscalització que siguin competents per raó de la matèria.

## **14. MODIFICACIONS**

En el cas de s'hagi previst un import per possibles modificacions del contracte, el règim a aplicar serà el previst a la LCSP i que contemplarà, en tot cas, la tramitació que es detalla a continuació:

- Amb caràcter previ, serà necessari emetre el corresponent informe tècnic justificatiu
- La modificació serà determinada per resolució de l'òrgan de contractació i serà formalitzada a través del corresponent contracte, previ reajustament de la garantia dipositada, per part del contractista.

En el cas de que no s'hagi previst la possibilitat de modificar el contracte en aquest plec i a tal efecte no s'hagi previst una partida/import per atendre determinades modificacions del contracte, el procediment a seguir serà el previst a la LCSP i en l'expedient de modificació de contracte hi constarà en tot cas:

- Amb caràcter previ, serà necessari emetre el corresponent informe tècnic justificatiu
- Compareixença prèvia del contractista acceptant l'abast de la modificació
- La modificació serà determinada per resolució de l'òrgan de contractació i serà formalitzada a través del corresponent contracte, previ reajustament de la garantia dipositada, per part del contractista.

## **15. FINALITZACIÓ I/O RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE**

Seràn causes de resolució del contracte, les següents:

- a) La mort o incapacitat sobrevinguda de l'Adjudicatari individual o l'extinció de la personalitat jurídica de la societat adjudicatària.
- b) Per mutu acord entre FGC i l'Adjudicatari.
- c) La demora en el compliment dels terminis per part de l'Adjudicatari i si el termini d'inici de l'execució del contracte és superior a dos mesos des de la data d'adjudicació.
- d) L'incompliment de les obligacions contractuals essencials. S'entendran com essencials aquelles obligacions imprescindibles i no accessòries per a l'acompliment del contracte.
- e) Incórrer, per part de l'adjudicatari, en alguna de les prohibicions de contractar amb el sector públic.
- f) Per incompliment del contracte o per no ajustar-se els seus serveis, als seus terminis, o condicions tècniques.

- g) Per l'incompliment, per part de l'adjudicatari, de les obligacions en matèria fiscal, de Seguretat Social, prevenció de riscos laborals, o altra normativa que sigui d'aplicació.
- h) Per impedir o no facilitar a FGC l'exercici de les funcions d'inspecció, vigilància i supervisió a què es refereix el present plec.
- i) És causa específica de resolució del contracte l'incompliment de les obligacions previstes amb relació a l'ús del català i, en general, l'incompliment de qualsevol de les obligacions relatives a l'ús del català que es deriven de les previsions de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística i de les disposicions que la desenvolupen. No obstant això, amb caràcter previ a l'adopció de les mesures de resolució contractual, FGC podrà requerir l'empresa contractista perquè compleixi les obligacions lingüístiques d'ús del català amb aplicació del sistema de penalitats previst en el present plec.
- j) Incompliment del Codi de Contractació Socialment Responsable
- k) Altres causes assenyalades en la normativa aplicable
- l) Per causes imputables a l'Adjudicatari, a més a més de la incautació de la fiança, es procedirà a la resolució del contracte, podent exigir FGC a l'adjudicatari, l'import de la indemnització pels danys i perjudicis que aquests fets li causin.

## **16. LLENGUA DE TREBALL EN L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE**

L'empresa contractista ha d'emprar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte. Així mateix, l'empresa contractista i, si s'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 derivin de l'execució de les prestacions objecte de contracte.

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

En tot cas, l'empresa contractista i, si escau, les empreses subcontractistes, queden subjectes en l'execució del contracte a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística i de les disposicions que la desenvolupen.



## **17. RÈGIM DE PROTECCIÓ DE DADES I RÈGIM DE CONFIDENCIALITAT**

### **17.1 RÈGIM DE PROTECCIÓ DE DADES**

Ambdues parts es comprometen a seguir els seus respectius protocols de protecció de dades i aplicar-los al servei objecte d'aquest contracte. En aquest sentit, les parts s'obliguen a complir amb la normativa prevista tant a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades i garantia dels drets digitals, reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016 (GDPR) i, en allò que resulti d'aplicació, la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de dades de caràcter personal.

A aquests efectes, en el cas que la realització de les prestacions objecte del present contracte comportés la necessitat de realitzar el tractament de dades per part d'un encarregat de tractament per compte del responsable, les parts haurien de regular l'esmentat tractament en un contracte per escrit o en qualsevol altra forma que permetés acreditar la seva celebració i contingut, establint-se expressament que l'encarregat del tractament únicament tractarà les dades conforme a les instruccions del responsable del tractament, i no les aplicarà o utilitzarà amb finalitat diferent a la que figuri en el contracte, ni les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones; i tot això de conformitat amb el previst a l'article 28.3 del RGPD.

### **17.2. RÈGIM DE CONFIDENCIALITAT**

Tota la informació que les parts s'intercanviïn al llarg de l'execució del contracte, ja sigui verbalment o per escrit, en qualsevol mitjà o suport, es considerarà informació confidencial.

En particular, les parts s'obliguen a respectar la confidencialitat de tota la informació, documentació, informes, plànols, dissenys, càlculs, polítiques empresarials, dades o qualsevol altre document o informació que pugui estar a disposició de les parts i que aquestes puguin compartir entre elles amb motiu de l'execució del contracte, amb independència de que les parts li hagin assignat aquest caràcter confidencial.

Així mateix, s'obliguen a utilitzar aquella informació exclusivament per l'execució de l'objecte del contracte, així com abstenir-se de la seva difusió o distribució a tercers sense el consentiment per escrit de l'altra part. Aquesta obligació es mantindrà vigent al llarg de tota la durada del contracte, essent una obligació essencial, així com per un període mínim de dos anys, comptats a partir de la finalització de la seva vigència.

Queda fora d'aquest àmbit de confidencialitat els casos en els que la informació

- Sigui de domini públic
- Sigui accessible des d'una altra font diferent a les parts
- Es tingui coneixement amb anterioritat a que aquesta hagi estat lliurada per l'altra part
- Sigui requerida per tribunals o algun altre òrgan/entitat que tingui dret a sol·licitar-la

## **18. SIGNATURA DIGITAL ELECTRÒNICA DEL CONTRACTE**

El contracte es signarà electrònicament. A tal efecte, l'adjudicatari haurà de disposar del corresponent certificat de signatura digital electrònica avançada, en els termes que s'estableixen a la Llei 6/2020, de 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.

L'adjudicatari haurà de remetre a FGC, en el termini establert a l'efecte, el contracte signat amb signatura digital electrònica. En aquest sentit i per evitar el possible incompliment d'aquest termini, els licitadors, en la declaració presentada a l'efecte, acreditativa del compliment de les condicions necessàries per concórrer a la licitació, faran esment a estar en disposició de signatura digital electrònica avançada, adequada als termes i condicions que estableix la Llei 6/2020 comprometent-se a retornar, en el termini indicat, el contracte degudament signat.

La formalització del contracte s'entendrà perfeccionada en la data de la darrera signatura digital electrònica del document.

## **19. RÈGIM DE RECURSOS**

### **19.1 En el cas de que el contracte tingui un valor estimat superior a 100.000 euros en el cas de serveis i subministraments o 3.000.000 euros en el cas de les obres:**

19.1.1 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.

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

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

### **19.2 En el cas de que el contracte tingui un valor estimat inferior a 100.000 euros en el cas de serveis i subministraments o 3.000.000 euros en el cas de les obres:**

19.2.1 Els actes de preparació i d'adjudicació, i els adoptats en relació amb els efectes i l'extinció d'aquest contracte, són susceptibles del recurs administratiu ordinari que correspongui, d'acord amb el que estableix la Llei 26/2010, del 3 d'agost, del règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, o del recurs contenciós administratiu, de conformitat amb el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

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

## **20. RÈGIM JURÍDIC I JURISDICCIO COMPETENT**

La preparació i adjudicació del contracte objecte de la present licitació resta subjecta a allò previst a la LCSP, i la resta de normativa de contractes del sector públic que sigui d'aplicació.

D'acord amb l'article 25 de la LCSP, el contracte té la consideració de contracte administratiu. En conseqüència, quant a la seva preparació, adjudicació, efectes, modificació i extinció, es

regiran per la LCSP i les seves disposicions de desenvolupament. Supletòriament, s'aplicaran les restants normes de dret administratiu i, si no, les normes de dret privat.

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

En cas de que en la present licitació participin altres entitats del grup FGC, el règim jurídic i jurisdicció competent serà el que correspongui i sigui d'aplicació per a cada entitat contractant, d'acord amb l'article 3 de la LCSP.

## ANNEX 1A

### **DECLARACIÓ RESPONSABLE CONFORME L'EMPRESA COMPLEIX LES CONDICIONS PER PARTICIPAR EN LA LICITACIÓ**

El senyor \_\_\_\_\_ amb DNI \_\_\_\_\_ i domicili a \_\_\_\_\_, que actua en nom i representació de \_\_\_\_\_, als efectes de la seva participació en el procediment núm. \_\_\_\_\_ per a la contractació de \_\_\_\_\_ manifesta, que l'empresa que representa:

- A. Està facultada per contractar amb l'Administració, ja que té personalitat jurídica i plena capacitat d'obrar d'acord amb el que s'estableix a l'article 65 del LCSP.
- B. La finalitat o l'activitat de l'empresa té relació directa amb l'objecte del contracte, segons resulta dels seus estatuts o regles fundacionals.
- C. L'empresa disposa de la corresponent habilitació empresarial o professional exigida en aquest plec.
- D. El NIF de l'empresa vigent és :
- E. La persona que compareix i signa la proposició té poder bastant per representar l'empresa, que aquest poder s'ha atorgat davant de fedatari públic, ha estat inscrit en el registre mercantil o registre oficial corresponent i que aquest poder es troba vigent i no ha estat revocat.
- F. L'empresa acredita disposar de la solvència econòmica, financera i tècnica o professional necessària, així com dels mitjans humans i materials adequats per a executar l'objecte del contracte, d'acord amb el que estableix l'annex 1B del PCAP.

Així mateix, en cas que la solvència s'acrediti mitjançant mitjans externs, l'empresa es compromet a aportar, abans de l'adjudicació, els corresponents compromisos escrits de col·laboració per part de les entitats terceres.

- G. L'empresa no es troba compresa en cap de les circumstàncies assenyalades en l'article 71 del LCSP i està al corrent en el compliment de les seves obligacions tributàries i amb la Seguretat Social de conformitat amb el que estableixen els articles 13 i 14 del Reglament general de la Llei de contractes de les Administracions Públiques, aprovat pel Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, així com els requisits i obligacions exigits per la normativa vigent en matèria laboral, règim d'obertura instal·lació i funcionament legal i en particular tota la normativa de prevenció de riscos laborals.
- H. D'acord amb l'article 71.1, lletra d) de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic, l'empresa declara que compleix amb la quota de reserva de llocs de treball per a persones amb discapacitat i amb l'obligació de disposar d'un pla d'igualtat, en cas que, per les seves característiques, li sigui exigible.

- I. L'empresa es compromet a no fer operacions financeres contraries a la normativa tributària, en països que no tinguin normes sobre control de capitals i siguin considerats paradisos fiscals per la Unió Europea.
- J. L'empresa no forma part dels òrgans de govern o administració d'aquesta societat cap persona d'aquelles a les que fa referència la Llei 5/2006, de 10 d'abril, de regulació de conflictes d'interessos dels membres del Govern i dels alts càrrecs de l'Administració General de l'Estat, així com la Llei 21/1987, de 26 de novembre, d'incompatibilitats del personal al servei de l'Administració de la Generalitat i la Llei 13/2005, de 27 de desembre, del règim d'incompatibilitats dels alts càrrecs al servei de la Generalitat.
- K. Si s'escau, com a empresa estrangera, i en cas que el contracte s'executi a Espanya, aquesta es sotmetrà a la jurisdicció dels jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre, per totes les incidències que de manera directa o indirecta poguessin sorgir del contracte, amb renúncia, en el seu cas, al fur jurisdiccional estranger que pogués correspondre-li.
- L. Identifica, a efectes de notificacions, en relació a aquest procediment, l'adreça següent:
- M. Autoritza a l'òrgan de contractació a obtenir directament dels òrgans administratius competents les dades o documents registrals, així com les dades fiscals necessàries, existents a bases de dades i altres fonts consultables, que es requereixin per procedir, en el seu cas, a l'adjudicació del contracte.
- N. Que no existeix cap vincle entre els membres de l'empresa que represento i les persones d'FGC, que puguin influir en l'adjudicació del present procediment. En cas d'existir, així ho he manifestat en document annex a aquesta declaració, en el que he fet constar els noms de les persones relacionades i el seu tipus de vinculació, per a deixar constància d'aquest fet.
- O. Que accepta aquest plec, així com la documentació de la licitació, incloent totes les condicions del procediment.
- P. Que accepta el plec de prescripcions tècniques i compleix amb totes les condicions i obligacions que en ell s'hi estableixen.
- Q. Que no ha participat en l'elaboració de la documentació tècnica prèvia de la licitació, als efectes col·lusoris previstos a l'article 70 de la LCSP.

(Data, signatura digital i segell de l'empresa)

## ANNEX 1B

### REQUISITS DE SOLVÈNCIA EMPRESARIAL

En el marc del que disposa la LCSP i per tal d'assegurar els nivells de concurrència, els criteris de solvència que seran d'aplicació en aquest procediment són els següents:

#### **Criteris de solvència tècnica/professional**

Els licitadors hauran d'acreditar disposar dels criteris de solvència tècnica o professional per a l'execució del contracte, que s'entendrà com la capacitat per garantir el coneixement tècnic, eficàcia, experiència i fiabilitat de l'empresa i s'acreditarà pels mitjans següents:

- a) La solvència tècnica es demostrarà presentant una relació de **serveis** executats en els darrers **tres** anys, de naturalesa igual o similar a l'objecte del contracte.

Per tal d'acreditar degudament la present solvència tècnica, l'import combinat acumulat del conjunt de contractes aportats per l'empresa en l'any de major execució haurà de ser, com a mínim, el **70%** de l'annualitat mitjana del contracte. Si el contracte té una durada inferior a 12 mesos, aquest percentatge es calcularà sobre l'import total del contracte. En tot cas, l'adjudicatari haurà d'acreditar, com a mínim, haver realitzat 1 servei/subministrament de característiques similars a l'objecte del contracte.

Import solvència tècnica estimada: **208.600,00 €**, abans d'IVA.

#### **Acreditació:**

- *Certificat de bona execució o declaració responsable de l'empresari per cadascun dels contractes.*

- b) Adscriure a l'execució del contracte un equip de treball que estarà integrat com a mínim pels següents perfils:

| Persones                               | Competències mínimes                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1<br/>Responsable<br/>de servei</b> | Formació:                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Títol de formació professional de segon grau en informàtica, electrònica o altra que assegurï la competència en la matèria o titulació equivalent homologada a l'Estat espanyol.</li> <li>- ITIL v4 Foundation o equivalent.</li> </ul> |
|                                        | Experiència:                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiència de 8 anys en la gestió d'equips d'atenció a l'usuari.</li> </ul>                                                                                                                                                            |

|                        |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        |                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Haver participat en 1 projecte similar a l'objecte del contracte ens els últims 5 anys.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Personal tècnic</b> | <b>1 tècnic/a</b>                                                    | <p>Formació:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Títol de formació professional de grau mitja en informàtica, electrònica o altra que assegurï la competència en la matèria o titulació equivalent homologada a l'Estat espanyol.</li> </ul> <p>Experiència:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiència de 2 anys en serveis d'atenció i suport tècnic a usuaris finals</li> </ul>                                                                                                                                              |
| <b>Personal tècnic</b> | <b>3 tècnics/ques</b><br>ubicats a les oficines de Sarrià i COR Rubí | <p>Formació:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Títol de formació professional de segon grau en informàtica, electrònica o altra que assegurï la competència en la matèria o titulació equivalent homologada a l'Estat espanyol.</li> </ul> <p>Experiència:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiència de 5 anys en l'àmbit d'atenció a l'usuari</li> <li>- Haver participat en 1 projecte executat amb l'eina de gestió JIRA ServiceManagement.</li> </ul>                                                                    |
| <b>Personal tècnic</b> | <b>Nivell 2</b>                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                        | <b>1 tècnic/a</b><br>ubicat a les oficines de Ribes de Freser        | <p>Formació:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Títol de formació professional de segon grau en informàtica, electrònica o altra que assegurï la competència en la matèria o titulació equivalent homologada a l'Estat espanyol.</li> </ul> <p>Experiència:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiència mínima de 5 anys en tasques d'administració de sistemes informàtics i resolució d'incidències informàtiques.</li> <li>- Haver participat en 1 projecte executat amb l'eina de gestió JIRA ServiceManagement.</li> </ul> |

*L'acreditació es realitzarà mitjançant els certificats corresponents expedits pels clients del licitador i / o currículums de l'equip amb detall de l'experiència professional juntament amb la còpia del títol per acreditar la solvència. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment de l'experiència requerida.*



L'empresa adjudicatària haurà de mantenir durant la vigència del contracte la composició (quant a quantitat i qualitat del personal) de l'equip de treball acreditat com a solvència mínima i de l'equip presentat i aportar tot el personal necessari i suficient per a la realització dels serveis.

Si al llarg de l'execució del contracte fos necessari substituir algun dels membres de l'equip de projecte, serà imprescindible la presentació d'una petició al Responsable del Projecte d'FGC; indicant el CV del nou recurs, i el procediment suggerit per dur a terme el canvi, aquest ha de preveure un temps de solapament d'un mínim de 3 setmanes. El Responsable de Contracte d'FGC aprovarà la petició en el comitè de seguiment.

c) Certificacions Empresariales mínimes necessàries per l'execució de serveis CAU:

A fi de garantir que els licitadors disposen de l'experiència i la capacitat tècnica necessàries per a la correcta execució de la tasca de PMO els licitadors hauran d'acreditar la seva solvència tècnica a través de la presentació de les següents certificacions empresariales:

- **ISO/IEC 27001 o equivalent - Gestió de la Seguretat de la Informació**

El licitador ha d'acreditar que la seva organització disposa de la certificació ISO/IEC 27001, atorgada per un organisme de certificació acreditat per ENAC (Entitat Nacional d'Acreditació) o un altre organisme internacional reconegut, per garantir que el sistema de gestió de seguretat de la informació compleix amb els estàndards internacionals de seguretat.

El licitador ha de presentar la següent documentació per complir amb aquest requisit:

- Certificat ISO/IEC 27001 actualitzat, que demostrï que l'empresa està certificada per aquesta norma de seguretat de la informació.

*Sol·licitar la certificació ISO/IEC 27001 en una licitació de caire de centre d'atenció al usuari és essencial per assegurar la seguretat de la informació gestionada durant el projecte. Essent condició indispensable garantir que l'empresa adjudicatària tingui protecció de la confidencialitat, integritat, cura i disponibilitat de la informació de l'empresa.*

*Aquesta certificació ajuda a minimitzar riscos, a complir amb la normativa vigent, a guanyar confiança entre les parts implicades i a garantir la protecció i disponibilitat de la informació en tot moment. En un entorn on la seguretat de la informació és cada cop més crítica, exigir aquesta certificació és una manera d'assegurar que el projecte es durà a terme amb els màxims estàndards de seguretat.*

*L'acreditació d'aquest criteri es farà a través de l'aportació de la certificació de gestió de seguretat de la informació, ISO27001 o equivalent, en vigor.*

- **Esquema Nacional de Seguretat (ENS), Categoria MITJA**

El licitador ha d'acreditar que el sistema de seguretat de la informació implementat per la seva organització compleix amb els requisits establerts pel Esquema Nacional de Seguretat (ENS), en la seva categoria MITJA, segons la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, i les directrius establertes pel Real decret 3/2010, de 8 de gener, que regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica.

El licitador ha de presentar la següent documentació per complir amb aquest requisit

- Certificat d'acreditació ENS, categoria mitja que demostrï que l'organització compleix amb els requisits establerts per l'Esquema Nacional de Seguretat en la categoria **MITJA**. Aquest certificat ha de ser atorgat per un organisme de certificació acreditat.

*Exigir l'acreditació ENS Nivell MITJA en una licitació de servei d'atenció informàtica és essencial per garantir que l'empresa licitadora compleix amb els requisits de seguretat de la informació establerts pel govern d'Espanya. Aquesta certificació assegura una protecció adequada de les dades, un compliment normatiu, i una gestió de riscos proactiva, la qual cosa és crucial per a la correcta execució de projectes que impliquen informació sensible. Sol·licitar aquesta acreditació aporta credibilitat, confiança i seguretat a les parts implicades, millorant les possibilitats d'èxit en la licitació i reduint els riscos de seguretat a llarg termini.*

Els licitadors hauran de presentar còpia dels certificats originals o documents oficials que acreditin l'existència i validesa d'aquestes certificacions a la data de la licitació. En el cas que el licitador no disposi de totes les certificacions esmentades, podrà presentar una justificació detallada sobre les pràctiques o els processos similars implementats dins de l'empresa, que siguin equivalents o complementaris als requisits exigits.

### ***Criteris de solvència econòmica/financera***

Els licitadors hauran d'acreditar la solvència econòmica i financera per a l'execució del contracte, que s'entendrà com l'adequada situació econòmica i financera de l'empresa amb la finalitat de garantir la correcta execució del contracte.

La Mesa comprovarà la solvència del licitador en base als següents paràmetres:

- El patrimoni net que reflexa els comptes anyals ha de ser superior a 2/3 parts del capital social.

- El volum de facturació anual de l'empresa pel mateix objecte del contracte, no podrà ser inferior en el millor dels tres últims exercicis, a una vegada i mitja el valor anual estimat del present contracte.
- Els saldos dels proveïdors han d'acomplir amb allò determinat en la Llei de morositat respecte al període de pagament.

La solvència econòmica i financera de l'empresari es podrà acreditar pels mitjans assenyalats següents:

- Declaracions d'entitats financeres o, si s'escau, justificant de l'existència d'una assegurança d'indemnització per riscos professionals.
- Comptes anuals presentats al Registre Mercantil o Registre Oficial que correspongui. Els empresaris no obligats a presentar els comptes en els registres oficials podran aportar, com a mitjà alternatiu d'acreditació, els llibres de comptabilitat degudament legalitzats.
- Declaració sobre el volum global de negoci, en l'àmbit concret del contracte, referit com a màxim als tres darrers exercicis disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari, en la mesura en que disposi de les referències de l'esmentat volum de negoci.

## ANNEX 1C

### DECLARACIÓ RESPONSABLE DE VINCLES AMB PERSONAL DEL GRUP D'FGC

El Sr \_\_\_\_\_ amb DNI \_\_\_\_\_ i domicili a \_\_\_\_\_, que actua en nom i representació d \_\_\_\_\_, als efectes de la seva participació en el procediment núm. \_\_\_\_\_ per a la contractació d \_\_\_\_\_, manifesta que.

Les persones que formen part dels òrgans de govern o administració d'aquesta societat, no es troben en cap situació de conflicte d'interessos, que pugui afectar la seva contractació amb el grup FGC. Concretament DECLARO:

QUE CAP PERSONA DE LES QUE FORMEN PART DELS ÒRGANS DE GOVERN O ADMINISTRACIÓ DE L'EMPRESA A LA QUE JO REPRESENTO, TÉ CAP VINCLE PERSONAL, NI FAMILIAR, NI PROFESSIONAL, NI ECONÒMIC, NI POLÍTIC, NI DE CAP ALTRE TIPUS, QUE PUGUI DONAR LLOC A UN CONFLICTE D'INTERESSOS EN AQUESTA CONTRACTACIÓ.

En cas contrari, si hi hagués algun vincle a declarar

El Sr \_\_\_\_\_ amb DNI \_\_\_\_\_ i domicili a \_\_\_\_\_, que actua en nom i representació d \_\_\_\_\_, als efectes de la seva participació en el procediment núm. \_\_\_\_\_ per a la contractació d \_\_\_\_\_, DECLARO:

Que EL SR./SRA. \_\_\_\_\_, què forma part, *dels òrgans de govern o administració d'aquesta societat, amb el càrrec d \_\_\_\_\_*, TÉ UN VINCLE AMB EL SR./SRA. \_\_\_\_\_, qui treballa al grup FGC en el càrrec d \_\_\_\_\_.

Aquest vincle és del següent tipus:

☐ PERSONAL

☐ ECONÒMIC

☐ FAMILIAR

☐ POLÍTIC

☐ PROFESSIONAL

☐ ALTRES (☐ especificar quin)

Data, signatura digital i segell de l'empresa

## ANNEX 2

### MODEL D'OFERTA ECONÒMICA

NOTA IMPORTANT: Els licitadors hauran de seguir estrictament el model d'oferta que es detalla a continuació, en cas contrari, la seva oferta podrà ser exclosa.

#### PROPOSICIÓ ECONÒMICA

"..... major d'edat, amb D.N.I. núm..... veí de ..... província de ..... amb domicili a..... de professió ..... en nom i representació de....., presenta oferta en relació a la licitació per la contractació de ....., acceptant expressament el contingut i condicions del plec i de la licitació i, en el cas de ser adjudicatari, es compromet a executar-lo per les condicions econòmiques que es detallen a continuació :

*Els licitadors presentaran una oferta global a la baixa respecte el preu de 596.000,00 € pel servei d'atenció informàtica amb un Centre d'atenció als Usuaris (CAU) als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i empreses del grup establert en el pressupost de licitació d'acord amb la taula adjunta:*

| Concepte                  | Import en € |
|---------------------------|-------------|
| Import (abans d'IVA)      |             |
| IVA 21 %                  |             |
| Import Total (IVA inclòs) |             |

*(Data, signatura digital i segell de l'empresa)*

## **MODEL D'OFERTA TÈCNICA (AVALUABLE MITJANÇANT CRITERIS OBJECTIUS)**

NOTA IMPORTANT: Els licitadors hauran de seguir estrictament el model d'oferta que es detalla a continuació, en cas contrari, la seva oferta podrà ser exclosa.

### **PROPOSICIÓ TÈCNICA (CRITERIS OBJECTIUS)**

"..... major d'edat, amb D.N.I. núm..... veí de ..... província de ..... amb domicili a..... de professió ..... en nom i representació de....., presenta oferta en relació a la licitació per la contractació de ....., acceptant expressament el contingut i condicions del plec i de la licitació i, en el cas de ser adjudicatari, es compromet a executar-lo per les condicions que es detallen a continuació :

*Els licitadors presentaran oferta segons el quadre següent:*

| Oferta en concepte de                                                                     | Indicar numero per perfils presentats en la solvència tècnica | Proposta                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Proposta relativa a l'aplicació de les condicions laborals a la execució del contracte | Indicar número per perfils presentats en la solvència tècnica | Número de persones total adscrit a l'execució del contracte (d'acord a la solvència tècnica) amb contracte laboral indefinit o transformació a indefinit. |
| 2. Proposta relativa a la qualitat social basada en criteris d'igualtat de gènere         | Indicar número per perfils presentats en la solvència tècnica | Número de dones adscrites a l'execució del contracte (d'acord a la solvència tècnica).                                                                    |

| Oferta en concepte de                                                                                                                     | Mínim requerit (A) | Màxima ampliació permesa | Adicional (B)                 | Total ( A+B )                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| <b>3. Proposta relativa a l'experiència addicional del perfil Responsable del servei:</b>                                                 |                    |                          |                               |                              |
| 3.1. Oferta relativa a l'experiència addicional per sobre dels 8 anys del perfil del Responsable del Servei                               | 8 anys             | 10 anys addicionals      | Indicar anys addicionals      | Indicar anys totals          |
| 3.2. Oferta relativa als projectes addicionals similars al objecte de contracte en els últims 5 anys del perfil de Responsable del Servei | 1 projecte         | 10 projectes addicionals | Indicar projectes addicionals | Indicar els projectes totals |
| <b>4. Oferta relativa a l'acreditació de coneixement addicional del personal tècnic - Nivell 2</b>                                        |                    |                          |                               |                              |

| 4.1. Oferta relativa a l'experiència addicional per sobre dels 5 anys requerits en la solvència tècnica del perfils adscrits a l'execució del contracte del personal tècnic - Nivell 2 |        |                     |                          |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|--------------------------|-------------------------------------------|
| - Tècnic 1                                                                                                                                                                             | 5 anys | 15 anys addicionals | Indicar anys addicionals | Indicar els projectes totals del Tècnic 1 |
| - Tècnic 2                                                                                                                                                                             | 5 anys | 15 anys addicionals | Indicar anys addicionals | Indicar els projectes totals del Tècnic 2 |
| - Tècnic 3                                                                                                                                                                             | 5 anys | 15 anys addicionals | Indicar anys addicionals | Indicar els projectes totals del Tècnic 3 |
| - Tècnic 4                                                                                                                                                                             | 5 anys | 15 anys addicionals | Indicar anys addicionals | Indicar els projectes totals del Tècnic 4 |
| Oferta en concepte de                                                                                                                                                                  |        |                     | Proposta                 |                                           |
| 4.2. Proposta relativa a la incorporació de mesures de formació continuada del personal N1 i sessions de sensibilització TIC per a usuaris clau:                                       |        |                     | Indicar (Sí/No)          |                                           |

| 5. Proposta sobre la qualitat del servei                                                      |           |                          |                           |                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------|
| a) Atenció a l'usuari                                                                         |           |                          |                           |                                                     |
|                                                                                               | Màxim (X) | Màxima reducció permesa  | Reducció (R)              | Total (X - R)                                       |
| 5.1. Proposta relativa a l'atenció a l'usuari del temps de resposta Nivell 1.                 | 60 min    | 30 minuts de reducció    | Indicar temps de reducció | Indicar el temps total = 60 min – Temps de reducció |
| 5.2. Proposta relativa a l'atenció a l'usuari dedicat al temps màxim per reassignació/escalat | 45 min    | 20 min de reducció       | Indicar temps de reducció | Indicar el temps total = 45 min – Temps de reducció |
|                                                                                               | Mínim (A) | Màxima ampliació permesa | Addicional (R)            | Total (A+B)                                         |

|                                                                                                                                                                                   |                  |                                 |                                         |                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <b>5.3. Proposta relativa a l'atenció a l'usuari - Resolució en primera instància (Nivell 1)</b>                                                                                  | 60 %             | 30 % d'ampliació                | <i>Indicar el percentatge adicional</i> | (60% + % adicional )                                         |
| <b>b) Resolució d'incidències i avaries</b>                                                                                                                                       |                  |                                 |                                         |                                                              |
|                                                                                                                                                                                   | <b>Màxim (X)</b> | <b>Màxima reducció permesa</b>  | <b>Reducció (R)</b>                     | <b>Total (X-R)</b>                                           |
| <b>5.4. Proposta relativa a la reducció de temps en la resolució d'incidències i avaries CRÍTICA</b>                                                                              | 4 hores          | 3 hores de reducció             | <i>Indicar temps de reducció</i>        | <i>Indicar el temps total = 4 hores – temps de reducció</i>  |
| <b>5.5. Proposta relativa a la reducció de temps en la resolució d'incidències i avaries GREU</b>                                                                                 | 8 hores          | 6 hores de reducció             | <i>Indicar temps de reducció</i>        | <i>Indicar el temps total = 8 hores – temps de reducció</i>  |
| <b>5.6. Proposta relativa a la reducció de temps en la resolució d'incidències i avaries LLEU</b>                                                                                 | 48 hores         | 24 hores de reducció            | <i>Indicar temps de reducció</i>        | <i>Indicar el temps total = 48 hores – temps de reducció</i> |
| <b>6. Formació</b>                                                                                                                                                                |                  |                                 |                                         |                                                              |
|                                                                                                                                                                                   | <b>Mínim (A)</b> | <b>Màxima ampliació permesa</b> | <b>Addicional (R)</b>                   | <b>Total ( A+B )</b>                                         |
| <b>6.1. Proposta relativa a l'ampliació de dies de formació per a la substitució de baixes, vacances i qualsevol altra absència del personal establert en 15 dies laborables.</b> | 15 dies          | 15 dies                         | <i>Indicar dies de additionals</i>      | <i>15 dies + dies de additionals</i>                         |

**Molt important: Els licitadors hauran d'incorporar la justificació documental necessària per acreditar la seva proposta, segons s'especifica a l'ANNEX 4 del present PCAP**

*(Data, signatura digital i segell de l'empresa)*



### ANNEX 3

#### CONSTITUCIÓ DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ

|                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PRESIDENT</b>                                                                                                                                                   |
| <u>Sr. Alex Miralles Castro</u><br>Cap d'Aprovisionaments i Contractació Administrativa                                                                            |
| <b>VOCALS</b>                                                                                                                                                      |
| <u>Sr. Ivan Cañizares Molero</u><br>Òrgan de Control Intern                                                                                                        |
| <u>Sra. Noelia Martínez Sicilia</u><br>Vocal assessorament jurídic                                                                                                 |
| <u>Sr. Eduard Mondragón Almirall</u><br>Responsable de Tecnologia Informàtica                                                                                      |
| <b>SECRETARI/A</b>                                                                                                                                                 |
| <u>Sra. Noelia Martínez Sicilia</u><br>Àrea d'Aprovisionaments i Contractació Administrativa<br>(Amb funcions de <b>Secretària i Vocal assessorament jurídic</b> ) |

Un representant de la Intervenció General de la Generalitat, podrà substituir en qualsevol moment del procediment, a l'òrgan de control intern (OCEI).

Així mateix, es fa constar que s'admetran suplències a la Mesa en cas que algun membre no pugui assistir a un acte determinat. En tot cas, el membre substituït haurà de ser de la mateixa àrea de treball que el membre absent substituït.

El càrrecs de Vocal d'assessorament jurídic i de Secretari seran ocupats pel mateix membre de la Mesa, essent únicament el càrrec de vocal el que ostenta dret a vot.

## ANNEX 4

### CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

Els criteris d'adjudicació previstos per aquesta licitació es ponderen en:

| CRITERIS DE VALORACIÓ DE LA LICITACIÓ                    |              |
|----------------------------------------------------------|--------------|
| <b>Criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor</b> | <b>0 %</b>   |
| <b>Criteris automàtics (Objectius) :</b>                 | <b>100 %</b> |
| - <b>Criteris avaluables de forma automàtica (preu):</b> | 30 punts     |
| - <b>Criteris tècnics :</b>                              | 70 punts     |

### CRITERIS D'ADJUDICACIÓ SOTMESOS A FÒRMULES AUTOMÀTIQUES

#### 1. CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA – PREU: FINS 30 PUNTS

El sistema de valoració emprat per valorar les proposicions econòmiques és l'establert a la Directriu 1/2020 d'aplicació de formules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica de la Direcció General de Contractació Pública.

**1.1. Els licitadors hauran de presentar una oferta a la baixa respecte el pressupost de licitació, comportant presentar un import a la baixa respecte 596.000,00 € abans d'IVA: Fins a 30 punts.**

Els criteris objectius, avaluables de forma automàtica, fins a un màxim de 30 punts, s'aplicaran respecte l'oferta econòmica. En aquest sentit, els licitadors hauran de presentar una oferta a la baixa respecte el pressupost de licitació, comportant presentar un import a la baixa respecte **596.000,00 €** abans d'IVA.

L'oferta més baixa, la més econòmica, obtindrà la màxima puntuació, això és 30 punts.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb la puntuació obtinguda de l'aplicació de la següent fórmula:

$$Puntuació = 30x \left[ 1 - \left( \frac{Oferta - Millor oferta (més econòmica)}{Pressupost de licitació} \right) x \left( \frac{1}{VP} \right) \right]$$

VP = 1

El licitador que superi en la seva oferta la partida establerta en el pressupost de licitació, serà exclòs.

El criteri d'adjudicació basat en el preu té com a objectiu garantir que el contracte s'adjudiqui a l'oferta econòmica més avantatjosa per a FGC, assegurant la millor relació qualitat-preu. Aquest criteri permet optimitzar els recursos públics mitjançant la selecció de l'oferta que, complint amb els requisits tècnics establerts en la licitació, ofereixi el cost més baix per a l'empresa pública. La transparència en l'aplicació d'aquest criteri assegura que les decisions

d'adjudicació es fonamentin en l'eficiència econòmica, promovent la competència i la responsabilitat en l'ús dels fons públics.

## **2. CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA – TÈCNICS: FINS 70 PUNTS**

L'acreditació dels Criteris Tècnics objectius es realitzarà mitjançant l'entrega d'evidències documentades (Memòria Tècnica) així com l'aportació de declaracions responsables i/o presentacions de Currículums Vitae segons s'adeqüi en cada criteri.

### **1. Proposta relativa a l'aplicació de les condicions laborals a la execució del contracte: Fins a 5 punts**

Els contractes de serveis es caracteritzen, en general, per la utilització intensiva de mà d'obra. L'estabilitat laboral i les condicions retributives del personal de mà d'obra que ha d'executar el contracte que es licita redunda en el grau de compromís i la qualitat de l'execució de l'actuació.

Es donarà la màxima puntuació a l'oferta que presenti el major nombre de persones adscrites a l'execució (en relació als perfils presentats d'acord la solvència tècnica) contracte laboral indefinit, o compromís de transformació a contracte indefinit abans de formalitzar el contracte (CI).

La proposta és puntuarà d'acord l'aplicació de la següent formula:

$$\text{Puntuació oferta} = \frac{\text{Num. persones amb contracte indefinit (CI)}}{\text{Num. persones adscrites a la solvència tècnica (ST)}} \times 5$$

on valor ST és el número de persones presentades d'acord la solvència tècnica i CI número de persones amb contracte indefinit respecte la solvència tècnica.

El número de persones amb contracte laboral indefinit, o compromís de transformació a contracte indefinit abans de formalitzar el contracte es mantindrà durant tota l'execució del contracte.

Per acreditar aquest criteri el licitador haurà de presentar una declaració signada indicant els treballadors adscrits i les seves funcions en l'execució del contracte.

### **2. Proposta relativa a la qualitat social basada en criteris d'igualtat de gènere: fins a 4 punts**

S'estableix aquest criteri per fomentar la presència de dones en sectors tradicionalment masculinitzats, contribuint a la igualtat d'oportunitats i a la diversitat en l'àmbit laboral. La mesura busca corregir desigualtats estructurals, promoure la inclusió i millorar el rendiment organitzatiu, en línia amb les polítiques públiques d'igualtat i responsabilitat social.

Es donarà la màxima puntuació, això son 4 punts, al licitador que ofereixi el major nombre de dones adscrites a l'execució del contracte respecte l'equip de professionals indicats a la solvència tècnica.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb la puntuació obtinguda de l'aplicació de la següent fórmula:

$$Puntuació oferta = \frac{Num. de dones adscrites d'acord la solvència tècnica (DA)}{Num. persones adscrites a la solvència tècnica (ST)} \times 4$$

*En els cas de produir-se noves contractacions, baixes o substitucions, s'haurà de mantenir la proporció ofert durant tot el servei.*

*Caldrà aportar declaració responsable indicant els noms i els perfils professionals que desenvoluparan durant l'execució del contracte.*

### **3. Proposta relativa a l'experiència addicional del perfil Responsable del servei: Fins a 10 punts**

Valorar els treballs addicionals realitzats per Responsables de Servei permet assegurar l'experiència en projectes similars, especialment en el sector tecnològic. Això garanteix que l'adjudicatari compta amb professionals amb un profund coneixement del context i les necessitats tècniques del contracte, reduint riscos i millorant l'eficiència en l'execució.

#### **3.1. Oferta relativa a l'experiència addicional per sobre dels 8 anys del perfil del Responsable del Servei: fins a 5 punts**

Es donarà la màxima puntuació al licitador que presenti un major numero d'anys addicionals a la demanada com a solvència, això és, una experiència addicional per sobre dels 8 anys establerts en la solvència tècnica. Fins un màxim de 10 anys addicionals.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb la puntuació obtinguda de l'aplicació de la següent fórmula:

$$Puntuació Oferta = \frac{Oferta}{Millor Oferta (més anys)} \times 5$$

*L'acreditació es realitzarà mitjançant els certificats corresponents expedits pels clients del licitador i / o currículums amb detall de l'experiència professional. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment de l'experiència requerida.*

#### **3.2. Oferta relativa als projectes addicionals similars al objecte de contracte en els últims 5 anys del perfil de Responsable del Servei: fins a 5 punts**

Es donarà la màxima puntuació al licitador que presenti un major numero de projectes addicionals als demanats com a solvència tècnica, això és, una experiència addicional

per sobre del projecte mínim establert en la solvència tècnica. Fins un màxim de 10 projectes addicionals.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb la puntuació obtinguda de l'aplicació de la següent fórmula:

$$Puntuació\ Oferta = \frac{Oferta}{Millor\ Oferta\ (més\ projectes)} \times 5$$

*L'acreditació es realitzarà mitjançant els certificats corresponents expedits pels clients del licitador i / o currículums amb detall de l'experiència professional. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment de l'experiència requerida.*

#### **4. Oferta relativa a l'acreditació de coneixement addicional del personal tècnic - Nivell 2. Fins 22 punts.**

L'experiència addicional com la capacitat formativa és un indicador directe de la competència tècnica del personal assignat. Aquest criteri incentiva la participació d'empreses amb equips experimentats, minimitzant els riscos d'errors i assegurant que es compleixin els estàndards de qualitat més exigents.

##### **4.1. Oferta relativa a l'experiència addicional per sobre dels 5 anys requerits en la solvència tècnica del perfil adscrits a l'execució del contracte del personal tècnic - Nivell 2. Fins 20 punts.**

Es donarà la màxima puntuació al licitador que oferti una major experiència dels professionals adscrits a l'execució del contracte (en anys) en aquest àmbit, això és una experiència addicional per sobre dels 5 anys establerts en la solvència tècnica. Fins un màxim de 15 anys addicionals per perfil.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb la puntuació obtinguda de l'aplicació de la següent fórmula:

$$Puntuació\ oferta = \frac{Oferta}{Millor\ Oferta\ (més\ anys)} \times 20\ punts$$

Aquest criteri es ponderarà segons el següent:

- Tècnic 1 – 25%
- Tècnic 2 – 25%
- Tècnic 3 – 25%
- Tècnic 4 – 25%

$Oferta = (\text{anys experiència addicional Tècnic 1} \times 0,25) + (\text{anys experiència addicional Tècnic 2} \times 0,25) + (\text{anys experiència addicional Tècnic 3} \times 0,25) + (\text{anys experiència Tècnic 4} \times 0,25)$

*L'acreditació es realitzarà mitjançant els certificats corresponents expedits pels clients del licitador i / o currículums amb detall de l'experiència professional. FGC*

*podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment de l'experiència requerida.*

#### **4.2. Proposta relativa a la incorporació de mesures de formació continuada del personal N1 i sessions de sensibilització TIC per a usuaris clau: fins a 2 punts**

S'atorgarà dos punts al licitador que acrediti la disposició de formació continuada en àmbit TIC dels treballadors adscrits a l'execució de contracte.

El licitador que no acrediti cap mesura de formació continuada a l'equip adscrit a l'execució de contracte per al personal N1 obtindrà 0 punts.

La formació continuada en l'àmbit TIC del personal adscrit al contracte és un element clau per garantir la qualitat i sostenibilitat del servei. La rapidesa amb què evolucionen les tecnologies fa que la capacitat inicial del personal no sigui suficient al llarg de l'execució del contracte, ja que poden aparèixer noves eines, protocols o riscos de seguretat que calgui gestionar.

*Adjuntar declaració responsable de l'empresa licitadora conforme incorporen mesures formació a l'equip adscrit a l'execució del contracte indicant-les i fent una breu explicació de la mateixa.*

### **5. Proposta sobre la qualitat del servei. Fins a 17 punts.**

Aquests criteris premien la capacitat del licitador per oferir una resposta i una resolució ràpides davant les necessitats del contracte. Tant la reducció dels temps de resposta i resolució son factors clau per garantir l'eficiència operativa i assegura una acció immediata per evitar interrupcions o riscos operatius, millorant l'eficiència del servei. Aquest criteri incentiva l'agilitat i la capacitat tècnica dels licitadors.

#### **Atenció a l'usuari**

##### **5.1. Proposta relativa a l'atenció a l'usuari del temps de resposta Nivell 1. Fins 2 punts**

En aquest apartat es valorarà la màxima reducció de temps de resposta Nivell 1, establert al Plec Tècnic en 1 hora (60 min). Fins una màxima reducció de 30 min, essent el temps màxim efectiu de 30 min .

Es donarà la màxima puntuació al licitador que oferti la màxima reducció de temps.

A la resta se li assignarà d'acord la següent fórmula:

$$Puntuació = \frac{Oferta\ reducció\ (en\ minuts)}{Millor\ Oferta\ reducció\ (minuts)} \times 2$$

El licitador que no ofereixi cap reducció obtindrà zero punts

El licitador que superi la reducció màxima de 30 minuts, obtindrà zero punts.

**5.2. Proposta relativa a l'atenció a l'usuari dedicat al temps màxim per reassignació/escalat. Fins 2 punts**

En aquest apartat es valorarà la màxima reducció de temps per reassignació/escalat, establert en 45 min. Fins una màxima reducció de 20 min, essent el temps màxim efectiu de 25 min.

Es donarà la màxima puntuació al licitador que oferti la màxima reducció de temps.

A la resta se li assignarà d'acord la següent formula:

$$Puntuació = \frac{Oferta\ reducció\ (en\ minuts)}{Millor\ Oferta\ reducció\ (minuts)} \times 2$$

El licitador que no ofereixi cap reducció obtindrà zero punts.

El licitador que superi la reducció màxima de 20 minuts, obtindrà zero punts.

**5.3. Proposta relativa a l'atenció a l'usuari - Resolució en primera instància (Nivell 1). Fins 2 punts**

En aquest apartat es valorarà la proposta relativa a la millora de percentatge de la resolucions en primera instància del servei establert al Plec Tècnic en 60 %. Fins una màxima ampliació de 30 %. essent el percentatge màxim efectiu de 90 % .

Es donarà la màxima puntuació al licitador que oferti la màxima ampliació de resolució.

A la resta se li assignarà d'acord la següent formula:

$$Puntuació = \frac{Oferta\ ampliació\ (en\ \%)}{Millor\ Oferta\ ampliació\ (\%)} \times 2$$

El licitador que no oferti cap ampliació obtindrà zero punts.

El licitador que superi el 30% d'ampliació, serà puntuat d'acord el màxim permès, es a dir 30%.

**Resolució d'incidències i avaries**

**5.4. Proposta relativa a la reducció de temps en la resolució d'incidències i avaries CRÍTICA. Fins 3 punts**

En aquest apartat es valorarà la màxima reducció de temps de resolució d'incidències i avaries crítiques, establert en 4 hores. Fins una màxima reducció de 3 hores, essent el temps màxim efectiu d'una (1) hora.

Es donarà la màxima puntuació al licitador que oferti la màxima reducció de temps.

A la resta se li assignarà d'acord la següent formula:

$$Puntuació = \frac{Oferta reducció (en hores)}{Millor Oferta reducció (hores)} \times 3$$

El licitador que no ofereixi cap reducció obtindrà zero punts.

El licitador que superi la reducció màxima de 3 hores, obtindrà la màxima puntuació.

#### **5.5. Proposta relativa a la reducció de temps en la resolució d'incidències i avaries GREU. Fins 4 punts.**

En aquest apartat es valorarà la màxima reducció de temps de resolució d'incidències i avaries greu, establert en 8 hores. Fins una màxima reducció de 6 hores essent el temps màxim efectiu de dues (2) hores.

Es donarà la màxima puntuació al licitador que oferti la màxima reducció de temps.

A la resta se li assignarà d'acord la següent formula:

$$Puntuació = \frac{Oferta reducció (en hores)}{Millor Oferta reducció (hores)} \times 4$$

El licitador que no ofereixi cap reducció obtindrà zero punts.

El licitador que superi la reducció màxima de 6 hores, obtindrà la màxima puntuació.

#### **5.6. Proposta relativa a la reducció de temps en la resolució d'incidències i avaries LLEU. Fins 4 punts**

En aquest apartat es valorarà la màxima reducció de temps de resolució d'incidències i avaries lleu, establert en 48 hores. Fins una màxima reducció de 24 hores, essent el temps màxim efectiu de vint-i-quatre (24) hores.

Es donarà la màxima puntuació al licitador que oferti la màxima reducció de temps.

A la resta se li assignarà d'acord la següent formula:

$$Puntuació = \frac{Oferta reducció (en hores)}{Millor Oferta reducció (hores)} \times 4$$

El licitador que no ofereixi cap reducció obtindrà zero punts.

El licitador que superi la reducció màxima de 24 hores, obtindrà la màxima puntuació.



**6. Formació del personal per a la substitució de baixes, vacances i qualsevol altra absència del personal. Fins a 12 punts**

Per tal de garantir les màximes garanties formatives del personal assignat al contracte per a la substitució de baixes, vacances i qualsevol altra absència del personal es creu favorable la valoració de l'ampliació de dies de formació per tal d'optimitzar la transferència de coneixement.

**6.1. Proposta relativa a l'ampliació de dies de formació del personal assignat al contracte per a la substitució de baixes, vacances i qualsevol altra absència del personal establert en 15 dies laborables. Fins 12 punts.**

En aquest apartat es valorarà la màxima ampliació de temps de l'execució establert al Plec Tècnic en 15 dies laborables. Fins una màxima ampliació de 15 dies laborables.

Es donarà la màxima puntuació al licitador que oferti la màxima ampliació de temps formatiu.

A la resta se li assignarà d'acord la següent fórmula:

$$Puntuació = \frac{\text{Millor Oferta ampliació (dies)}}{\text{Oferta ampliació (en dies)}} \times 12$$

El licitador que no ofereixi cap ampliació de dies obtindrà zero punts.

Adjuntar declaració responsable de l'empresa licitadora indicant l'ampliació del temps per formació del personal per a la substitució de baixes, vacances i qualsevol altra absència del personal.

## ANNEX 5

### MODEL D'AVAL

L'entitat \_\_\_\_ ( raó social de l'entitat de crèdit o societat de garantia recíproca) \_\_\_\_, NIF \_\_\_\_\_, amb domicili (a efectes de notificacions i requeriments) a \_\_\_\_\_, CP \_\_\_\_\_, localitat \_\_\_\_\_, i en el seu nom \_\_\_\_ ( nom i cognoms dels apoderats) \_\_\_\_, amb poders suficients per a obligar-la en aquest acte, segons resulta de la verificació de la representació que es ressenya a la part inferior d'aquest document,

#### AVALA

A \_\_\_\_ ( nom i cognoms o raó social de l'avalat) \_\_\_\_, NIF \_\_\_\_\_, en concepte de garantia definitiva, en els termes establerts al Plec de Clàusules Administratives, per a respondre de les obligacions següents: adjudicació de \_\_\_\_ (reproduir l'objecte de contracte) \_\_\_\_, davant: FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA (d'ara endavant FGC), per un import d'euros (en xifres i en lletres): \_\_\_\_\_.

L'entitat avalista declara sota la seva responsabilitat, que a compleix els requisits previstos en la normativa de contractació pública. Aquest aval s'atorga solidàriament respecte a l'obligat principal, amb renúncia expressa al benefici d'excussió i amb compromís de pagament al primer requeriment de FGC. El present aval restarà en vigor fins que FGC, o qui en el seu nom sigui habilitat legalment, autoritzi la seva cancel·lació o devolució.  
(Lloc i data)

(Raó social de l'entitat)

(Signatura digital dels apoderats)

#### VERIFICACIÓ DE LA REPRESENTACIÓ PER L'ASSESSORIA JURÍDICA

| <u>Província</u> | <u>Data</u> | <u>Núm. o codi</u> |
|------------------|-------------|--------------------|
|------------------|-------------|--------------------|

## ANNEX 6

### MODEL DE CERTIFICAT D'ASSEGURANÇA DE CAUCIÓ

Certificat núm. \_\_\_\_

\_\_\_\_(raó social complerta de l'assegurador)\_\_\_\_ (d'ara endavant assegurador), amb domicili a, \_\_\_\_\_, i CIF \_\_\_\_\_, degudament representat per \_\_\_\_ (nom i cognoms de l'apoderat o apoderats)\_\_\_\_, amb poders suficients per a obligar en aquest acte, segons resulta de la verificació de la representació que es ressenya a la part inferior d'aquest document,

#### ASSEGURA

A \_\_\_\_ (nom i cognoms o raó social de la persona assegurada) \_\_\_\_, NIF \_\_\_\_\_, en concepte de beneficiari de la assegurança davant: FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA, (d'ara endavant FGC), fins l'import d'euros\_\_\_\_ (en lletres i xifres)\_\_\_\_, en els termes i condicions establerts al Plec de Clàusules Administratives pel que es regeix el contracte de \_\_\_\_ (reproduir l'objecte de contracte)\_\_\_\_, en concepte de garantia definitiva, per a respondre de les obligacions, penalitats i altres despeses que es puguin derivar conforme a les normes i altres condicions administratives precitades davant FGC.

La falta de pagament de la prima, sigui única, primera o següents, no donarà dret a l'assegurador a resoldre el contracte, ni aquest quedarà extingit, ni la cobertura de l'assegurador suspesa, ni aquest alliberat de la seva obligació, en cas de que l'assegurador hagi de fer efectiva la garantia.

L'assegurador no podrà oposar a FGC les excepcions que puguin correspondre-li contra el prenedor de l'assegurança.

L'assegurador assumeix el compromís d'indemnitzar a FGC al primer requeriment La present assegurança de caució continuarà vigent fins que FGC, o qui en el seu nom sigui habilitat legalment, autoritzi la seva cancel·lació o devolució.

(Lloc i data)

(Assegurador)

(signatura digital)

#### VERIFICACIÓ DE LA REPRESENTACIÓ PER L'ASSESSORIA JURÍDICA

| Província | Data | Núm. o codi |
|-----------|------|-------------|
|-----------|------|-------------|

## ANNEX 7

### **PRINCIPIS ÈTICS I REGLES DE CONDUCTA ALS QUALS ELS LICITADORS, ELS CONTRACTISTES I ELS SUBCONTRACTISTES HAN D'ADEQUAR LA SEVA ACTIVITAT EN LES SEVES RELACIONS EN L'ÀMBIT DE LA CONTRACTACIÓ PÚBLICA AMB EL SECTOR PÚBLIC DE CATALUNYA**

Tenint en compte el codi ètic d'FGC aprovat pel Consell d'Administració el 30/03/2017, disponible per consulta a la pagina web d'FGC, i d'acord amb l'article 55.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, les administracions i els organismes compresos en l'àmbit d'aplicació d'aquesta llei han d'incloure, en els plecs de clàusules contractuals i en les bases de convocatòria de subvencions o ajuts, els principis ètics i les regles de conducta als quals han d'adequar l'activitat els contractistes i les persones beneficiàries, i han de determinar els efectes d'un eventual incompliment d'aquests principis.

En compliment d'aquesta previsió legal, es fan públics els principis ètics i les regles de conducta als quals els licitadors i els contractistes han d'adequar la seva activitat en les seves relacions contractuals en l'àmbit de la contractació pública del sector públic de Catalunya.

Aquests principis i regles de conducta han d'ésser inclosos en tots els plecs de clàusules o documents reguladors de la contractació.

Així mateix, i de conformitat amb l'article 3.5 de la Llei 19/2014, els contractes del sector públic han d'incloure les obligacions dels adjudicataris de facilitar informació establertes per aquesta Llei, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència.

1.- Els licitadors, els contractistes i subcontractistes han d'adoptar una conducta èticament exemplar, abstenir-se de realitzar, fomentar, proposar o promoure qualsevol mena de pràctica corrupta i posar en coneixement dels òrgans competents qualsevol manifestació d'aquestes pràctiques que, al seu parer, sigui present o pugui afectar el procediment o la relació contractual. Particularment s'abstindran de realitzar qualsevol acció que pugui vulnerar els principis d'igualtat d'oportunitats i de lliure concurrència.

2.- Amb caràcter general, els licitadors, els contractistes i subcontractistes en l'exercici de la seva activitat, 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 objectes 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.).

3.- En particular, els licitadors, els contractistes i els subcontractistes assumeixen les obligacions següents:

- a) 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.
- 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 per a ells mateixos o per a terceres persones amb la voluntat d'incidir en un procediment contractual.
- d) 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.).
- e) Respectar els acords i les normes de confidencialitat i No utilitzar informació confidencial, coneguda mitjançant el contracte i/o durant la licitació, per obtenir, directament o indirectament, un avantatge o benefici.
- f) Els contractista ha 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.
- g) El contractista ha de complir les obligacions de facilitar informació que la legislació de transparència i els contractes del sector públic imposen als adjudicataris en relació amb l'Administració o administracions de referència, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertoquin de forma directa per previsió legal.
- h) 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.
- i) Denunciar els actes dels quals tinguin coneixement i que puguin comportar una infracció de les obligacions contingudes en aquesta clàusula.

4.- Aquestes obligacions tenen la consideració de condicions essencials d'execució del contracte. L'incompliment de les obligacions contingudes a l'apartat anterior per part dels

licitadors o contractistes s'ha de preveure com a causa, d'acord amb la legislació de contractació pública, de resolució del contracte, sens perjudici d'aquelles altres possibles conseqüències previstes a la legislació vigent i de les penalitats establertes en aquest plec.

## ANNEX 8

### **AUTORITZACIÓ RELATIVA A LA CONSTITUCIÓ/DIPÒSIT DE LA GARANTIA DEFINITIVA A TRAVÉS DE RETENCIÓ EN FACTURA**

El senyor \_\_\_\_\_ amb DNI \_\_\_\_\_ i domicili a \_\_\_\_\_, que actua en nom i representació de \_\_\_\_\_, als efectes de la seva participació en el procediment núm. \_\_\_\_\_ per a la contractació de \_\_\_\_\_ manifesta, que l'empresa que representa:

En el cas de ser adjudicatària del contracte sol·licita que l'import corresponent a la garantia definitiva del contracte es faci efectiu a través de retenció en factura, la qual autoritzo a través d'aquesta declaració.

(Data, signatura digital i segell de l'empresa)

---

# Plec de prescripcions tècniques pel contracte del servei informàtic Centre d'Atenció als Usuaris del Grup FGC

---

Especificació tècnica

---

Àrea de Tecnologia Informàtica  
Tecnologies de la Informació i les Comunicacions  
Rev. 1.0 – Juny 2025

---



© Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC).

*TOTS ELS DRETS RESERVATS. El contingut d'aquest document (fotografies, dissenys, plànols, textos, etc) es propietat de FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA i no pot ser reproduït ni total ni parcialment, per cap mitjà, ni incorporar-se a cap sistema d'arxiu de dades reutilitzables, ni transmetre-ho per qualsevol mitjà, informàtic, electrònic, mecànic i/o fotocòpia, ni gravar-ho, sense el permís previ i per escrit del seu propietari. La infracció dels anteriors drets serà perseguida judicialment.*

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, c/ Vergós 44, 08017, Barcelona

---

## Índex

|       |                                                              |           |
|-------|--------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.    | INTRODUCCIÓ.....                                             | 6         |
| 2.    | OBJECTE DEL CONTRACTE .....                                  | 6         |
| 3.    | DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI .....                          | 8         |
| 3.1   | Model de gestió .....                                        | 8         |
| 3.2   | Destinatari del servei .....                                 | 9         |
| 3.3   | Ubicacions del Grup FGC .....                                | 9         |
| 3.4   | Infraestructura.....                                         | 11        |
| 3.5   | Ubicació física del servei.....                              | 11        |
| 3.6   | Eina de gestió.....                                          | 11        |
| 3.7   | Centraleta telefònica .....                                  | 12        |
| 3.8   | Canals de comunicació .....                                  | 13        |
| 3.9   | Idioma de comunicació amb l'usuari.....                      | 14        |
| 3.10  | Inici de prestació del servei .....                          | 14        |
| 4.    | METODOLOGIA.....                                             | 14        |
| 5.    | DESCRIPCIÓ DEL SERVEI OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ.....        | 15        |
| 5.1   | Abast del CAU .....                                          | 15        |
| 5.2   | Àmbit de servei.....                                         | 18        |
| 5.3   | Volumetries del servei .....                                 | 19        |
| 5.4   | Abast funcional del servei.....                              | 22        |
| 5.4.1 | <b>Gestió de sol·licituds, incidències i consultes .....</b> | <b>22</b> |
| 5.4.2 | <b>Resolució de demandes i criteris d'actuació .....</b>     | <b>22</b> |
| 5.4.3 | <b>Escalat de sol·licituds o incidències .....</b>           | <b>23</b> |
| 5.4.4 | <b>Generació de documentació tècnica.....</b>                | <b>25</b> |
| 5.4.5 | <b>Gestió de l'inventari TIC .....</b>                       | <b>26</b> |
| 5.4.6 | <b>Comunicació i seguiment de l'activitat .....</b>          | <b>27</b> |
| 5.5   | Equip de treball.....                                        | 28        |
| 5.6   | Horari de prestació de servei.....                           | 36        |
| 5.7   | Qualitat del servei.....                                     | 37        |

|       |                                                                                |           |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 5.8   | Informes de seguiment i control del servei .....                               | 40        |
| 5.8.1 | <b>Informe quinzenal .....</b>                                                 | <b>40</b> |
| 5.8.2 | <b>Informe mensual de seguiment i reunió de control .....</b>                  | <b>41</b> |
| 5.8.3 | <b>Format i revisió dels informes .....</b>                                    | <b>42</b> |
| 5.8.4 | <b>Acta de reunió .....</b>                                                    | <b>42</b> |
| 5.8.5 | <b>Exemple d'Informe mensual de seguiment del servei TIC - [Mes i any] ...</b> | <b>42</b> |
| 5.9   | Gestió d'incidències i avaries .....                                           | 46        |
| 6.    | PLA DE DEVOLUCIÓ DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA ACTUAL .....                       | 49        |
| 6.1   | Objectius del pla de devolució .....                                           | 49        |
| 6.2   | Abast del pla .....                                                            | 49        |
| 6.3   | Planificació i termini .....                                                   | 50        |
| 6.4   | Responsabilitats i verificació .....                                           | 51        |
| 6.5   | Tancament .....                                                                | 51        |
| 7.    | DRETS I DEURES DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA .....                                | 51        |
| 7.1   | Deures .....                                                                   | 51        |
| 7.2   | Drets .....                                                                    | 52        |
| 7.3   | Limitació de responsabilitat .....                                             | 52        |
| 8.    | DRETS I DEURES DEL GRUP FGC .....                                              | 52        |
| 8.1   | Deures .....                                                                   | 52        |
| 8.2   | Drets .....                                                                    | 53        |
| 9.    | ACCÉS DE DADES PERSONALS .....                                                 | 53        |
| 10.   | CONFIDENCIALITAT .....                                                         | 54        |
| 10.1  | Principi general .....                                                         | 54        |
| 10.2  | Definició d'informació confidencial .....                                      | 54        |
| 10.3  | Obligacions de les parts .....                                                 | 55        |
| 10.4  | Propietat de la informació .....                                               | 55        |
| 10.5  | Exclusions .....                                                               | 55        |
| 10.6  | Durada de l'obligació de confidencialitat .....                                | 56        |
| 11.   | EFFECTES DE LA RESOLUCIÓ .....                                                 | 56        |
| 11.1  | Retorn de la informació i dels suports .....                                   | 56        |
| 11.2  | Termini de retirada per part de FGC .....                                      | 56        |

---

|      |                                           |    |
|------|-------------------------------------------|----|
| 11.3 | Destrucció de la informació .....         | 56 |
| 11.4 | Certificat de destrucció.....             | 56 |
| 11.5 | Responsabilitat sobre la informació ..... | 57 |

## 1. INTRODUCCIÓ

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) és una empresa pública de la Generalitat de Catalunya adscrita al Departament de Territori, que té per objecte principal la prestació de serveis de transport públic per ferrocarril, així com la gestió i explotació d'infraestructures ferroviàries, serveis turístics i activitats complementàries i auxiliars que contribueixin al desenvolupament territorial, econòmic i social del país.

FGC gestiona actualment una xarxa ferroviària que inclou línies metropolitanes (Barcelona-Vallès i Llobregat-Anoia), línies de ferrocarril de muntanya, i explotacions turístiques com ara el Cremallera de Montserrat, el Cremallera i els Funiculars de la Vall de Núria, entre d'altres. Així mateix, també participa en l'operació i manteniment d'infraestructures ferroviàries d'altres administracions públiques, en el marc de convenis o encàrrecs específics.

El Grup FGC, a més de la societat matriu Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, està integrat per altres societats mercantils que desenvolupen activitats complementàries en l'àmbit de la mobilitat, l'energia, la logística, la promoció territorial i el turisme sostenible. Entre aquestes societats es troben FGC Rail, FGC Mobilitat, i altres entitats instrumentals segons el projecte o àmbit d'actuació.

El Grup FGC actua sota els principis de servei públic, eficiència, sostenibilitat ambiental, seguretat operativa, innovació i responsabilitat social, i aplica amb rigor el marc normatiu aplicable a les entitats del sector públic, inclosa la legislació vigent en matèria de contractació pública.

Aquest plec de prescripcions tècniques s'emmarca dins aquesta visió estratègica i regula les condicions tècniques a tenir en compte per a l'execució del contracte objecte de licitació, amb l'objectiu de garantir la qualitat, seguretat, eficàcia i eficiència en la prestació dels serveis o subministraments contractats.

## 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és establir i regular els aspectes tècnics i operatius del servei de suport informàtic adreçat als usuaris del Grup FGC, mitjançant la prestació d'un Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU) altament eficient, orientat a resultats i alineat amb les millors pràctiques del sector TIC, com ara ITIL.

Aquest servei ha de garantir la resolució efectiva i documentada d'incidències, consultes i peticions relacionades amb els sistemes d'informació i les infraestructures tecnològiques corporatives.

---

### **Funcions principals incloses en l'abast del servei**

- Gestió centralitzada d'incidències i peticions relacionades amb equips informàtics, programari corporatiu i infraestructures TI.
- Suport de primer nivell (N1) i, si escau, escalat cap a nivells superiors (N2 i N3) segons el grau de complexitat, incloent també l'escalat cap al servei de guàrdia de sistemes.
- Gestió proactiva de problemes recurrents per reduir l'impacte i volum d'incidències.
- Assessorament tecnològic bàsic als usuaris finals en relació amb l'ús correcte i segur dels recursos TIC corporatius.
- Assignació i registre d'actius TIC (maquinari i programari), en coordinació amb l'inventari corporatiu.
- Col·laboració en la gestió del cicle de vida dels equips: alta, modificacions, baixes, i destrucció segura de dades.
- Supervisió i seguiment dels SLA i KPI definits, incloent informes mensuals de qualitat i eficiència del servei.

### **Objectius estratègics del servei**

El servei de CAU contractat haurà de contribuir als següents objectius estratègics dins l'àmbit de les TIC:

- Assistència integral a l'usuari final, amb un enfocament orientat al servei, l'empatia i la resolució eficient.
  - Optimització de recursos i costos, mitjançant processos estandarditzats, automatitzats i amb el mínim consum energètic possible.
  - Garantia de seguretat física i lògica dels sistemes i dispositius, aplicant polítiques de seguretat TIC corporatives.
  - Gestió i control dels actius TIC, mantenint actualitzada la informació de l'inventari de maquinari i llicències de programari.
  - Actualització i manteniment del Catàleg de Serveis TIC, assegurant que reflecteixi de manera acurada i actualitzada tots els serveis tecnològics corporatius oferts per l'àrea de TI, així com les seves característiques, nivells de servei i condicions d'accés.
  - Generació i manteniment de documentació tècnica fiable, actualitzada i estructurada,
-

mitjançant les plataformes corporatives de gestió documental i sistemes de knowledge base accessibles.

- Col·laboració activa en processos de millora contínua i innovació, amb propostes periòdiques de millora (ITIL CSI - Continual Service Improvement).

### 3. DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI

La prestació d'aquest servei s'adreça als usuaris interns i externs del Grup FGC, així com als seus equipaments i infraestructures informàtiques, ubicats a les seus indicades en aquest mateix capítol i als termes definits en el present plec de prescripcions tècniques.

El servei del Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU) comprèn dues modalitats:

- Servei telefònic i remot 24 hores al dia, 7 dies a la setmana (24/7), amb cobertura els 365 dies de l'any.
- Servei presencial en dies laborables a les seus de Barcelona (Sarrià), Rubí i Ribes de Freser.

Amb l'objectiu de dimensionar correctament els recursos i mitjans necessaris per a la prestació del servei, al capítol 5 es detallen les volumetries associades a les peticions, incidències i tasques relacionades amb el servei.

#### 3.1 Model de gestió

El model de prestació del servei del CAU es basa en una estructura de tres nivells d'atenció:

- **Nivell 1:** Atenció telefònica i en remot, operativa 24/7/365.
- **Nivell 2:** Atenció presencial (on site) a les oficines de Barcelona (Sarrià), Rubí i Ribes de Freser.
- **Nivell 3:** Suport tècnic especialitzat ofert per personal intern del Grup FGC (Atenció Informàtica, Administració de Sistemes i altres unitats especialitzades).

**Nivell 1:** Aquest nivell estarà compost exclusivament per personal de l'empresa adjudicatària. Serà l'encarregat de rebre les sol·licituds, consultes i incidències a través dels canals habilitats (la plataforma de gestió de tiquets corporativa, telèfon i correu electrònic) i de registrar-les al sistema quan no entrin directament per la plataforma. Aquest nivell també analitzarà i intentarà resoldre les peticions, i en cas de requerir accions presencials o especialitzades, procedirà a escalar-les al Nivell 2

o 3, segons el cas.

El personal del Nivell 1 comptarà amb accés remot mitjançant VPN per operar dins la xarxa del Grup FGC. Les connexions a dispositius d'usuari es faran exclusivament amb la seva autorització i mitjançant eines homologades pel Grup FGC.

**Nivell 2:** Format per tècnics de camp presencials de l'empresa adjudicatària. Realitzen accions a les seus de Barcelona (Sarrià), Rubí i Ribes de Freser, ja sigui per peticions presencials o derivades des dels nivells 1 i 3. Estaran obligats a registrar totes les actuacions a Jira i a seguir els fluxos d'escalat establerts.

**Nivell 3:** Conformat per personal del Grup FGC amb responsabilitats tècniques especialitzades, que actua en aquelles incidències o sol·licituds que superen les capacitats dels nivells anteriors. Aquest nivell també pot dirigir l'actuació dels tècnics del Nivell 2. Pot comptar eventualment amb suport de proveïdors o col·laboradors externs especialitzats.

Aquest model inclou fluxos de gestió especialitzada per tipologia de sol·licitud, afavorint l'assignació eficient de tasques a les unitats més adequades.

### **3.2 Destinataris del servei**

En el següent quadre es detallen els diferents tipus d'usuaris als quals es dirigirà el servei:

| DESTINATARI                                               | SERVEI                                                    |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Personal del Grup FGC i col·laboradors/proveïdors externs | Centre d'Atenció als Usuaris de serveis informàtics (CAU) |

### **3.3 Ubicacions del Grup FGC**

Les localitats on estan ubicades les oficines i centres de treball del Grup FGC, a efectes d'aquest contracte, es detallaran en aquest punt. Qualsevol nova ubicació dins l'àmbit del Grup FGC rebrà cobertura del servei sense suposar un increment econòmic pel Grup. Les adreces concretes dels centres de treball s'especificaran un cop el contracte estigui adjudicat:



---

| Província | Localitat                 |
|-----------|---------------------------|
| Barcelona | Barcelona                 |
| Barcelona | Rubí                      |
| Barcelona | Sabadell                  |
| Barcelona | Sant Cugat del Vallès     |
| Barcelona | Terrassa                  |
| Barcelona | Igualada                  |
| Barcelona | L'Hospitalet de Llobregat |
| Barcelona | Manresa                   |
| Barcelona | Martorell                 |
| Barcelona | Monistrol de Montserrat   |
| Barcelona | Sant Boi                  |
| Barcelona | Súria                     |
| Barcelona | El Prat de Llobregat      |
| Girona    | Setcases                  |
| Girona    | Ribes de Freser           |
| Girona    | La Molina                 |
| Lleida    | Espot                     |
| Lleida    | Rialp                     |
| Lleida    | Boí                       |
| Lleida    | Balaguer                  |
| Lleida    | Àger                      |

---

### **3.4 Infraestructura**

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar el maquinari i programari necessari per a la prestació del servei, incloent:

- Ordinadors portàtils o de sobretaula amb sistemes compatibles amb la infraestructura del Grup FGC.
- Eines de diagnòstic, comunicació i connexió remota.
- Terminals de veu mòbils.

Tots els equips hauran de complir els requisits de seguretat definits per l'àrea de Ciberseguretat del Grup FGC.

### **3.5 Ubicació física del servei**

- El **Nivell 1** operarà des de les instal·lacions de l'adjudicatari. Aquestes instal·lacions hauran de disposar de connexió segura mitjançant VPN, sistemes de comunicació redundants, i accés garantit a totes les eines i recursos necessaris per oferir el servei en modalitat 24x7 amb fiabilitat.
- El **Nivell 2** es prestarà presencialment a les seus de Barcelona (Sarrià), Rubí i Ribes de Freser. El Grup FGC facilitarà a l'adjudicatari espais físics adequats per al desenvolupament de les tasques, així com l'accés a la xarxa corporativa i la infraestructura de telefonia fixa. Aquestes ubicacions podran incloure punts d'atenció o intervenció puntuals en altres centres de treball del Grup, quan així es requereixi.
- En cas que, per raons operatives, FGC decideixi modificar o reubicar els punts de prestació del servei presencial, l'empresa adjudicatària haurà d'assumir els costos derivats del trasllat, així com garantir la continuïtat del servei sense afectació per als usuaris.

A més, l'adjudicatari haurà de garantir que qualsevol canvi d'ubicació no comprometi el compliment dels nivells de servei establerts ni les condicions de seguretat exigides pel Grup.

### **3.6 Eina de gestió**

L'eina corporativa de gestió del servei serà **Jira Service Management del fabricant Atlassian**, plataforma que centralitzarà tota la comunicació, seguiment i resolució d'incidències, peticions i consultes relacionades amb els serveis TIC del Grup. Aquesta eina garanteix la traçabilitat completa de les interaccions amb l'usuari, així com la monitorització dels nivells de servei (SLA) i el compliment dels fluxos de treball establerts.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a utilitzar Jira Service Management com a eina única per a la

---

---

gestió operativa del servei, incloent, a més a més, les següents funcionalitats específiques:

- **Jira Insight:** per a la gestió de la CMDB (Configuration Management Database), amb informació actualitzada sobre actius, equips, aplicacions, serveis i relacions entre components.
- **Jira Confluence:** com a espai col·laboratiu per a la documentació tècnica, procediments interns, resolució de problemes freqüents (FAQs) i manteniment del Catàleg de Serveis TIC Corporatius. Aquesta documentació haurà d'estar sempre actualitzada i accessible per a tots els nivells del servei.

El Grup FGC serà responsable de:

- El **subministrament de les llicències d'ús** necessàries per a l'accés de l'adjudicatari a Jira Service Management, Insight i Confluence.
- El **desplegament inicial de la plataforma**, amb la configuració dels fluxos de treball, esquemes de permisos, SLA i plantilles de registre.
- El **manteniment funcional i tècnic** de l'eina com a titular del sistema.

L'adjudicatari haurà de garantir:

- L'**ús sistemàtic i correcte** de la plataforma per a totes les actuacions relacionades amb el servei, sense excepció.
- La **formació adequada del personal** propi en l'ús de les funcionalitats requerides.
- El **compliment dels fluxos de treball i terminis** definits per FGC.
- La **coordinació amb els nivells 2 i 3** mitjançant els mecanismes d'escalat establerts.

Qualsevol desviació en l'ús d'aquesta eina que pugui afectar la traçabilitat, qualitat del servei o els indicadors de rendiment podrà ser objecte de penalització, segons el que s'estableixi en el capítol corresponent del plec.

### **3.7 Centraleta telefònica**

L'empresa adjudicatària proporcionarà la centraleta telefònica i l'eina de registre associada per a la gestió eficient del servei telefònic. Aquesta centraleta haurà de ser una solució moderna i oferir com a mínim les funcionalitats següents:

- Operadora virtual amb capacitat multilingüe
  - Enrutament intel·ligent segons horaris, serveis, disponibilitat i perfil de l'agent
-

- 
- Locucions personalitzables amb suport per a campanyes temporals o missatgeria informativa
  - Gestió centralitzada d'extensions i suports multisite
  - Capacitat de multiconferència i integració amb eines de col·laboració (p. ex., Microsoft Teams)
  - Gravació automàtica i escolta de trucades amb controls de privadesa i compliment normatiu (LOPDGDD, GDPR)
  - Integració amb sistemes tercers com CRM, ERP, gestors documentals i helpdesk
  - Panell de control amb estadístiques i informes detallats en temps real (nivells de servei, temps d'espera, volum de trucades...)
  - Suport per a funcionalitats de callback i assistent virtual (IVR avançat)
  - Escalabilitat per absorbir increments de demanda o nous serveis
  - Mobilitat garantida amb accés des de dispositius mòbils i navegadors

L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar la disponibilitat del servei, la seva continuïtat en cas de fallades i un pla de contingència per a la gestió d'incidències relacionades amb la centraleta.

### **3.8 Canals de comunicació**

Els canals de comunicació amb el CAU han de garantir accessibilitat, flexibilitat i traçabilitat, i ser escalables segons l'evolució de les necessitats del servei. Els canals habilitats seran com a mínim els següents:

- **Telèfon:** línia directa a través de la centraleta, amb atenció 24/7.
- **Correu electrònic:** adreça específica de suport.
- **Portal web de suport (Jira Service Management):** formularis estandarditzats per a incidències, peticions i consultes, seguiment d'estat, base de coneixement i FAQs.
- **Altres canals digitals:** com aplicacions mòbils de gestió de tiquets o integració amb eines de col·laboració si s'estableix.

L'objectiu és oferir un accés àgil i centralitzat al CAU, fomentant l'ús de canals digitals autogestionats quan sigui possible, sense perdre la capacitat d'atenció directa i personalitzada en situacions que ho requereixin.

### **3.9 Idioma de comunicació amb l'usuari**

El servei d'atenció s'haurà d'oferir en llengua catalana i castellana en tots els canals disponibles, tant en la recepció de consultes com en la resposta de les mateixes. L'idioma que s'utilitzarà per defecte serà sempre el català.

### **3.10 Inici de prestació del servei**

L'inici previst de la prestació del servei serà el dia 1 de febrer de 2026 o a partir del moment de la formalització del contracte.

## **4. METODOLOGIA**

La prestació del servei s'emmarcarà dins d'un enfocament estructurat i orientat a la qualitat, basat en les millors pràctiques establertes pel marc ITIL (Information Technology Infrastructure Library), adoptades per a la gestió eficient dels serveis TI.

L'objectiu principal d'aquesta metodologia és garantir la qualitat, continuïtat i millora del servei, tot alineant-lo amb les necessitats del negoci del Grup FGC. L'empresa adjudicatària haurà d'aplicar aquesta metodologia de manera efectiva, integrant-la en el funcionament diari del Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU) i assegurant-ne el seguiment i millora contínua.

Els processos clau que hauran d'implementar-se i seguir-se de forma estructurada són:

- **Gestió del Nivell de Servei (Service Level Management):** assegura que els serveis es presten segons els acords de nivell de servei (SLA) establerts. Inclou el seguiment i anàlisi dels indicadors clau de rendiment, així com la proposta de mesures correctores o de millora quan calgui.
  - **Gestió d'incidències (Incident Management):** estableix un procediment sistemàtic per restaurar el servei el més ràpidament possible davant d'interrupcions o degradacions, minimitzant l'impacte sobre els usuaris. Inclou la classificació, priorització, resolució i comunicació de les incidències.
  - **Gestió de problemes (Problem Management):** busca identificar i eliminar les causes arrel de les incidències recurrents, prevenint futures interrupcions del servei. Inclou l'anàlisi proactiva de dades, la generació d'informes i la implementació de solucions definitives (erradicació).
  - **Gestió de canvis (Change Management):** regula els canvis en la infraestructura TIC per
-

garantir que es duen a terme de forma controlada i amb el mínim risc per a l'operativa del servei. Inclou l'avaluació, aprovació, planificació i revisió posterior dels canvis.

- **Gestió d'Entregues o Versions (Release Management):** assegura que les actualitzacions de programari, configuracions o nous serveis es despleguin de manera planificada, segura i coordinada, mantenint la integritat del sistema i la satisfacció de l'usuari.
- **Gestió de la Configuració (Configuration Management):** manté un inventari actualitzat i fiable dels actius TI (CI – Configuration Items), així com les seves relacions. Es realitzarà a través de Jira Insight, integrat amb la resta d'eines del servei.
- **Gestió de la Capacitat (Capacity Management):** garanteix que la infraestructura TI pot assumir la càrrega actual i futura del servei, mitjançant l'anàlisi de tendències d'ús i el dimensionament adequat dels recursos.
- **Gestió de la Disponibilitat (Availability Management):** assegura que els serveis estiguin disponibles segons els requisits pactats, identificant punts crítics i establint mesures de millora per maximitzar la continuïtat operativa.
- **Gestió de la Continuïtat (IT Service Continuity Management):** vetlla per la continuïtat del servei davant situacions adverses o desastres, mitjançant plans de contingència i proves periòdiques per validar-los.
- **Gestió de la Millora Contínua (Continual Service Improvement):** impulsa la revisió i evolució constant dels serveis, basant-se en l'anàlisi de dades, l'opinió dels usuaris, les lliçons apreses i les innovacions tecnològiques disponibles.

L'adjudicatari haurà de documentar els processos descrits, formar-ne el personal implicat i participar activament en la seva aplicació i revisió. Així mateix, haurà de contribuir a la maduresa progressiva d'aquests processos mitjançant la seva millora contínua i adaptació a les necessitats canviants del Grup FGC.

## 5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

En els apartats següents s'exposen les característiques específiques de les diferents tipologies de servei que integren el Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU).

### 5.1 Abast del CAU

L'objectiu principal del servei de Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU) és proporcionar **un punt únic de contacte i suport integral** a tots els usuaris interns del Grup FGC, incloent personal propi,

---

col·laboradors i eventualment usuaris externs que treballin amb sistemes corporatius.

El servei s'haurà de responsabilitzar de manera completa dels següents aspectes:

- **Recepció i registre** de totes les consultes, peticions d'informació, peticions de servei i incidències relacionades amb els sistemes i serveis TI del Grup.
- **Anàlisi inicial**, classificació i resolució directa de les peticions dins del seu nivell de competència (nivell 1).
- **Derivació eficient** de les peticions que requereixin intervenció presencial (nivell 2) o especialitzada (nivell 3), seguint els protocols d'escalat establerts.
- **Seguiment i tancament** de totes les sol·licituds, garantint-ne la traçabilitat i la comunicació fluïda amb l'usuari final.
- **Informació proactiva** a l'usuari sobre l'estat de la seva petició i sobre incidències generals que puguin afectar el servei (incidències massives o manteniments programats).

#### Abast funcional del servei

El CAU haurà de cobrir, com a mínim, les següents tipologies d'atenció:

- **Suport a l'estació de treball:** incidències amb l'equipament informàtic, sistemes operatius, paquets ofimàtics, impressores, videoconferència, dispositius mòbils, etc.
  - **Accés i credencials:** gestió de contrasenyes, bloqueig de comptes d'usuari, autenticació multifactor (MFA), etc.
  - **Aplicacions corporatives:** incidències o dubtes relacionats amb ERP, eines de gestió documental, programari específic utilitzat habitualment dins el Grup FGC, etc.
  - **Comunicacions i xarxa:** problemes de connexió, VPN, Wi-Fi, accés remot, etc.
  - **Sol·licituds de serveis TIC:** peticions d'instal·lació de programari, moviments d'equipament, suport puntual a reunions o esdeveniments interns, etc.
  - **Suport a nous projectes o desplegaments:** integració temporal amb l'equip de projecte per gestionar la corba d'incidències post-deploy.
  - **Incidències generals o massives:** gestió de la comunicació, priorització i resolució àgil en col·laboració amb el Nivell 3 i l'equip de sistemes.
  - **Generació de documentació tècnica:** elaboració de manuals, guies d'ús, procediments operatius i altra documentació que faciliti la gestió del servei i l'autonomia de l'usuari final o dels equips de suport.
-

- **Gestió de l'inventari TIC:** actualització, control i seguiment de l'inventari d'equipament informàtic, incloent-hi altes, baixes, trasllats i canvis d'estat.
- **Escalat d'incidències:**
  - **Dins de l'horari laboral,** l'escalat es realitzarà cap a l'equip de nivell 2 o cap a l'àrea TIC corresponent, en funció de la tipologia i complexitat de la incidència.
  - **Fora de l'horari laboral,** les incidències seran escalades, si s'escau, cap al servei de guàrdia de sistemes, únicament en casos justificats, com ara:
    - incidències massives amb afectació generalitzada,
    - recepció de correus d'avís crítics provinents de sistemes de monitoratge,
    - recepció de missatges SMS relacionats amb sistemes crítics.

### **Modalitats de prestació**

La prestació del servei es farà de manera:

- **Remota (nivell 1):** des del centre de suport de l'empresa adjudicatària, operatiu en mode 24x7x365.
- **Presencial (nivell 2):** a les instal·lacions del Grup FGC a Barcelona (Sarrià), Rubí i Ribes de Freser, o en qualsevol altra ubicació del Grup que ho requereixi puntualment.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar **un equip tècnic qualificat** i dimensionat adequadament, amb coneixements en entorns TI híbrids (on-premises i cloud), capacitat d'atenció multicanal i coneixement funcional dels serveis de FGC.

A més, haurà de lliurar:

- Un **pla de comunicació** del nou model de servei, que inclogui informació clara per als usuaris (canals, horaris, bones pràctiques, preguntes freqüents, etc.)
- Un **pla de formació inicial i continuada** per al seu personal assignat al servei.
- Un **document de procediments operatius estàndard (SOPs)**, consensuats amb FGC, per garantir la qualitat i homogeneïtat de l'atenció.

### **Apunts de valor sobre l'abast**

- El CAU no es limita a ser un servei reactiu, sinó que **haurà de tenir capacitat proactiva**, detectant tendències d'errors, peticions recurrents i suggerint millores a la resta d'àrees TI.
- L'abast del servei inclou també **la interlocució amb tercers** (proveïdors de software, telecomunicacions, etc.) en nom del Grup FGC, quan aquests intervinguin en la resolució d'una



petició.

- L'empresa adjudicatària haurà de garantir una **experiència d'usuari satisfactòria**, basada en temps de resposta curts, empatia, claredat en la comunicació i resolució eficient.
- El servei també podrà incloure, si el Grup FGC ho sol·licita, l'atenció i seguiment d'enquestes de satisfacció, informes periòdics de millora i quadres de comandament executius.

## 5.2 Àmbit de servei

Pel que fa als nivells 1 i 2 del model de gestió definit a l'apartat 3.1, l'àmbit de prestació del servei se circumscriu principalment al **suport microinformàtic**, entenent-se com totes aquelles actuacions relacionades amb la gestió, suport i resolució d'incidències o peticions vinculades a l'ús habitual del maquinari i programari d'usuari final. Això inclou, entre d'altres:

- Peticions o incidències sobre **ordinadors de sobretaula o portàtils**, tant físics com virtuals.
- Suport sobre **dispositius mòbils** com smartphones i tablets, tant en l'àmbit corporatiu com de mobilitat.
- Gestió i suport de **dispositius d'impressió**, escaneig o altres perifèrics.
- Diagnòstic i actuació en **averies de components físics** del maquinari d'usuari.
- Instal·lació, actualització i desinstal·lació de **programari d'ús comú o corporatiu**.
- Gestió de **garanties** del maquinari, ja siguin pròpies del Grup FGC o d'altres proveïdors tercers.

Així mateix, el tècnic de nivell 2 ubicat a Ribes de Freser haurà d'atendre les necessitats de suport presencial a totes les ubicacions de muntanya del Grup que comptin amb oficines. Aquestes inclouen les estacions d'esquí de Vallter, Vall de Núria, La Molina, Espot, Port Ainé, Rialp, Boí Taüll i el Parc Astronòmic del Montsec a Àger, així com qualsevol altra ubicació que pugui incorporar-se durant la vigència del contracte. Els desplaçaments podran ser programats de manera regular o activats sota demanda, segons les necessitats operatives establertes per FGC.

Les **prestacions bàsiques del servei de suport microinformàtic** inclouen:

- Recepció i registre de les peticions i incidències mitjançant l'eina ITSM del Grup FGC (Jira Service Management).
- Classificació, priorització i assignació segons nivell de criticitat i impacte.
- Resolució remota de les incidències i peticions (nivell 1 i, si escau, nivell 2).
- Assistència presencial per actuacions que no puguin ser resoltes remotament (nivell 2).

- 
- Escalat a tercers (proveïdors externs, fabricants, etc.) i seguiment actiu fins la resolució.
  - Escalat a la guàrdia de sistemes en horari fora del laboral (nits, caps de setmana i festius), seguint el procediment establert, que inclou la supervisió de correus electrònics clau, alertes via SMS o altres mecanismes automatitzats de detecció i notificació d'incidències crítiques.
  - Actualització i manteniment del catàleg de serveis TIC, assegurant la correcta vinculació de les peticions i la coherència amb els serveis vigents i disponibles per a l'usuari.
  - Elaboració d'informes de seguiment del servei, amb indicadors quantitatius i qualitatius, incidències recurrents i propostes de millora.
  - Redacció i manteniment de la documentació tècnica de resolució i manuals d'ús, per a ús intern o per a facilitar la gestió per part de l'usuari final.
  - Gestió i manteniment de l'inventari d'actius TIC (hardware i software) mitjançant la plataforma Jira Insight, assegurant l'actualització contínua de la CMDB.

#### **Nota addicional de coordinació**

L'empresa adjudicatària haurà de col·laborar activament amb el personal tècnic intern del Grup FGC (nivell 3) i amb altres proveïdors de serveis relacionats amb l'àmbit TIC. Aquesta col·laboració inclourà la coordinació fluida amb l'equip de **sistemes corporatius**, la participació en reunions de seguiment tècnic i operatiu, i el compliment dels procediments de comunicació i escalat definits per garantir la continuïtat i qualitat del servei.

### **5.3 Volumetries del servei**

Les volumetries aproximades per dimensionar l'abast del CAU són les següents:

Treballadors al Grup FGC: 2100

Treballadors perfil directiu: 150

#### Incidències, sol·licituds o consultes

En total actualment les peticions i incidències de l'àmbit informàtic que resolen els tècnics del servei objecte d'aquest contracte són unes 8.000 anuals.

#### Volumetria servei telefònic

Tot seguit es mostren els volums en quant a trucades per un mes i un dia exemple, on s'especifiquen

---

els següents indicadors:

Trucades rebudes: trucades totals, comptant les ateses i abandonades

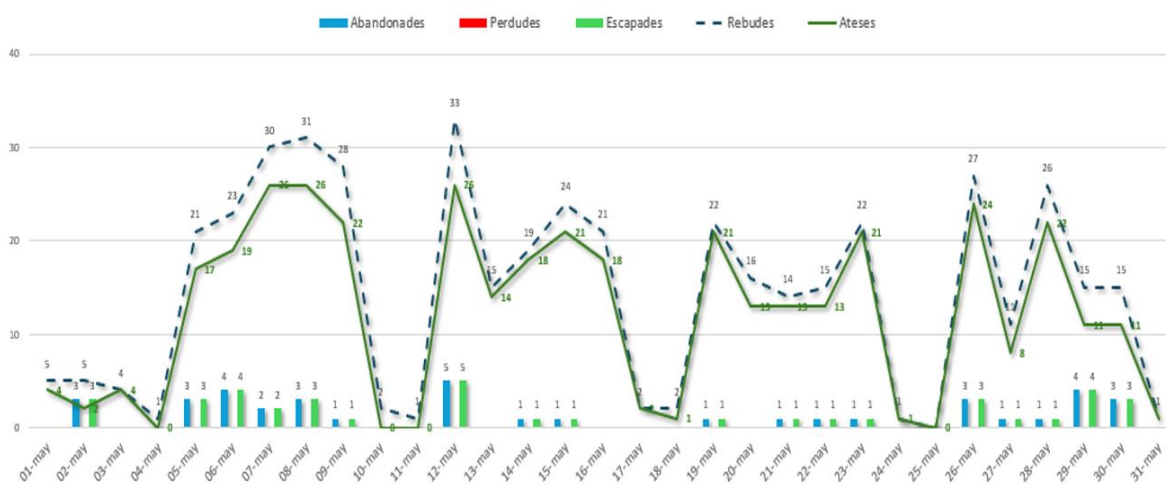
Trucades ateses: trucades en que l'operador ha pogut parlar amb l'usuari

Trucades ateses (<20s): trucades en que l'operador ha pogut parlar amb l'usuari amb un temps inferior a 20 segons

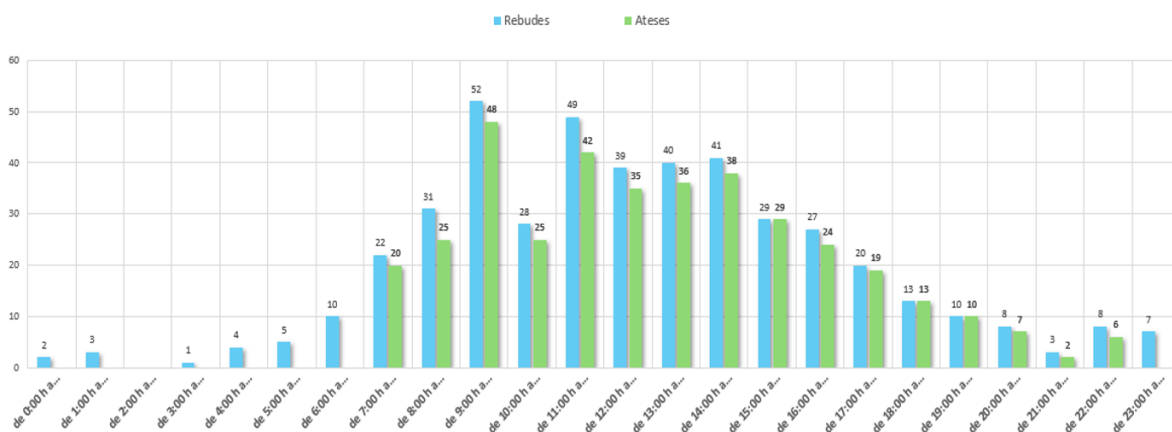
Trucades escapades (<10s): trucades en que l'operador no ha pogut parlar amb l'usuari aquest ha finalitzat la trucada amb un temps inferior a 10 segons

Trucades abandonades (>10s): trucades en que l'operador no ha pogut parlar amb l'usuari per què el temps d'espera ha estat superior a 10 segons

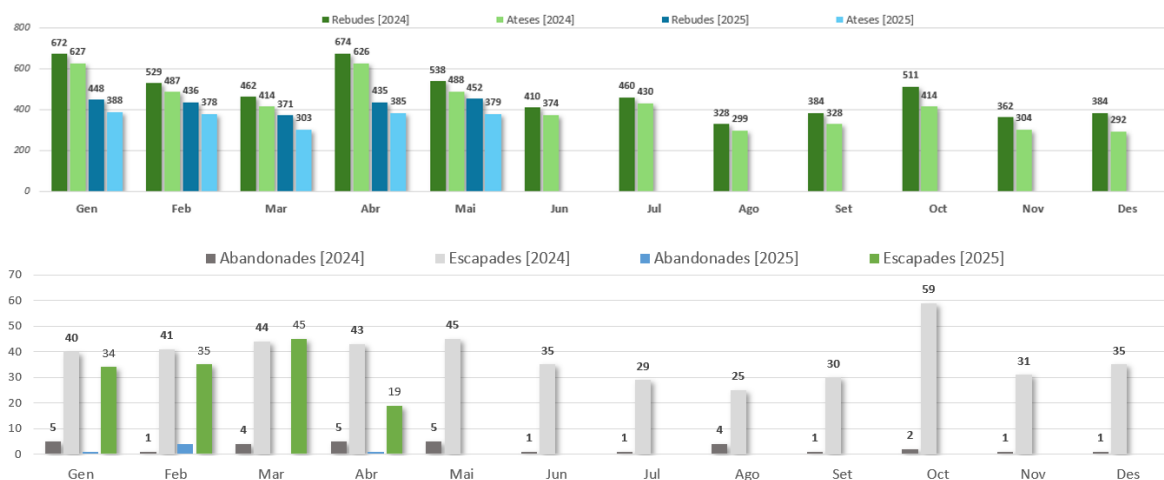
### Trucades durant el mes (maig 2025)



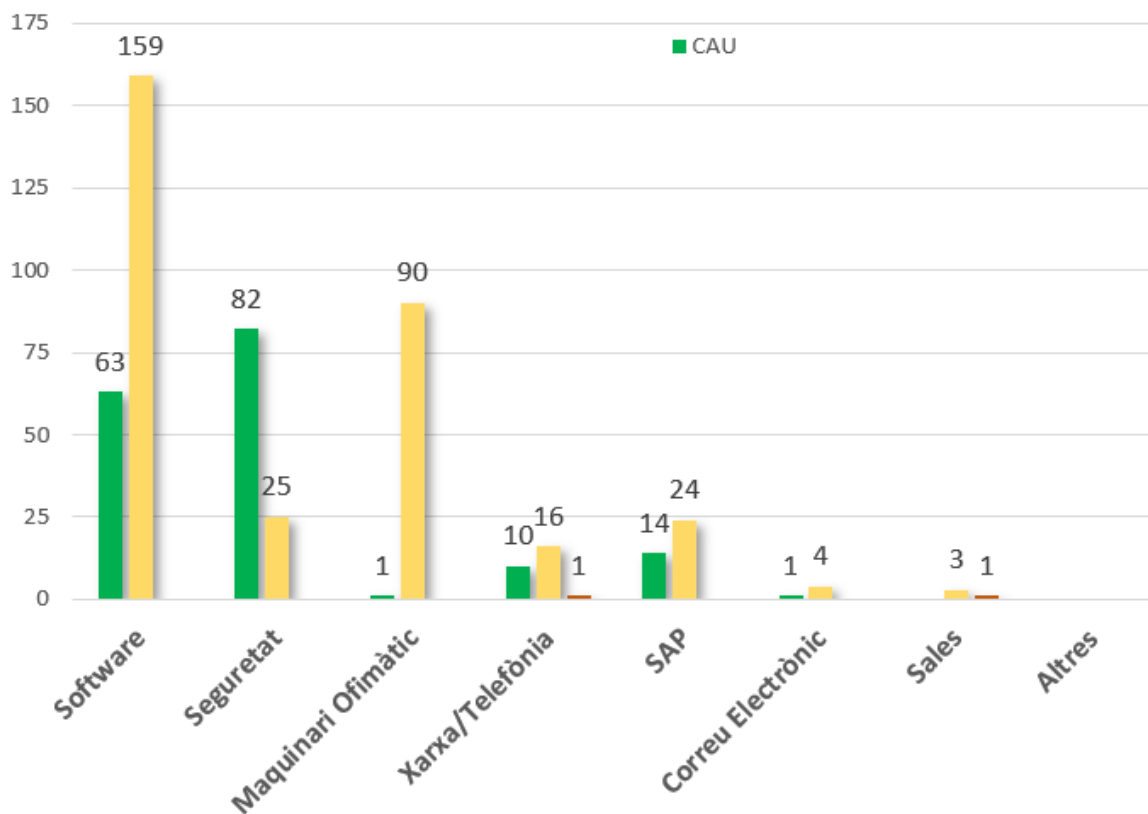
### Trucades per franja horària (maig 2025)



### Històric de trucades (2024 – 2025)



### Tipologia de les incidències i sol·licituds (maig 2025)



#### **5.4 Abast funcional del servei**

El servei segueix el model de gestió especificat a l'apartat 3.1 d'aquest document, i s'estructura en diferents nivells de suport tècnic amb l'objectiu de garantir una atenció eficient i traçable a totes les sol·licituds, consultes i incidències relacionades amb els serveis TIC d'FGC.

El servei comprèn:

- L'atenció i resolució de sol·licituds, incidències i consultes.
- La gestió de l'inventari d'equipament informàtic i perifèrics.
- La generació i actualització de documentació tècnica.
- L'escalat a altres nivells segons criteris tècnics i organitzatius.
- La comunicació activa amb l'usuari i la interlocució amb tercers quan correspongui.

##### **5.4.1 Gestió de sol·licituds, incidències i consultes**

El personal del Grup FGC podrà formular sol·licituds, comunicar incidències o fer consultes a través dels canals oficials definits a l'apartat 3.8. Aquestes demandes seran ateses inicialment pel servei de suport de **Nivell 1**, que assumirà les funcions següents:

- Registre i classificació de les demandes a l'eina ITSM del Grup FGC (Jira Service Management).
- Intent de resolució immediata mitjançant eines de control remot o instruccions telefòniques.
- Derivació a nivells superiors quan la resolució no sigui possible des del Nivell 1, seguint la matriu d'escalat establerta.

Les incidències rebudes per via telefònica s'hauran de registrar a l'eina ITSM de manera simultània. Les comunicades per altres mitjans s'hauran de registrar en un termini màxim d'**una hora laborable**.

##### **5.4.2 Resolució de demandes i criteris d'actuació**

El servei de suport de Nivell 1 té com a objectiu proporcionar una resposta inicial eficient a les sol·licituds, incidències o consultes formulades pels usuaris, dins l'àmbit funcional i tècnic que li

---

---

correspon. En aquest sentit, els tècnics del servei aplicaran els criteris següents:

- **Anàlisi i atenció immediata:** Un cop rebuda la demanda, s'efectuarà una primera valoració tècnica per determinar si pot ser resolta directament pel Nivell 1.
- **Intent de resolució remota:** Quan sigui viable, s'intentarà resoldre la incidència o atendre la sol·licitud mitjançant eines de control remot, instruccions telefòniques o altres mitjans digitals disponibles. L'ús de sistemes que impliquin control remot requerirà sempre el consentiment exprés de l'usuari.
- **Limitació d'abast tècnic:** Si la resolució de la incidència o sol·licitud supera les capacitats, eines o competències del servei de Nivell 1, s'activarà el mecanisme d'escalat corresponent segons la matriu d'escalat establerta per FGC.
- **Seguiment actiu:** El servei de suport farà el seguiment de cada demanda, independentment de si es resol des del Nivell 1 o es deriva a altres nivells, fins a la seva resolució final i validació per part de l'usuari.

A més, el servei de suport de Nivell 1 prestarà també suport funcional de primer nivell sobre les aplicacions estàndard corporatives, sempre d'acord amb els procediments establerts per FGC i la documentació facilitada.

#### 5.4.3 Escalat de sol·licituds o incidències

Quan el servei de Nivell 1 (atenció bàsica i primer diagnòstic) no pugui resoldre una sol·licitud o incidència, s'activarà el mecanisme d'escalat segons la tipologia, la gravetat i l'àmbit de responsabilitat. Els criteris d'escalat es definiran prèviament en una matriu d'escalat consensuada i revisada periòdicament. A grans trets, es contemplen els nivells següents:

##### Nivell 2 – Suport tècnic especialitzat (adjudicatari)

S'activarà aquest nivell quan:

- La incidència requereixi intervenció tècnica presencial o remota especialitzada, no resoluble des del Nivell 1.
- Es necessiti el subministrament, substitució o trasllat físic d'equipament (ordinadors, impressores, dispositius mòbils, etc.).
- S'hagin d'executar accions correctives que impliquin coneixement tècnic avançat o accés privilegiat a sistemes gestionats per l'adjudicatari.

Aquest nivell és responsabilitat directa del proveïdor adjudicatari, qui haurà de garantir els temps de resposta i resolució definits al contracte de servei (SLA).

---

### **Nivell 3 – Suport intern del Grup FGC**

Quan la resolució de la sol·licitud o incidència depengui de recursos interns del Grup FGC, s'activarà el nivell 3. En aquest cas:

- El trasllat de la incidència es farà a la persona o equip funcional responsable (per exemple: àrea de sistemes, telecomunicacions, seguretat informàtica o altres unitats internes).
- L'adjudicatari actuarà com a intermediari i facilitador, mantenint el seguiment de la petició fins a la seva resolució definitiva.
- La traçabilitat i la comunicació amb l'usuari final s'hauran de mantenir actives en tot moment.

### **Escalat a proveïdors externs**

Quan la incidència estigui relacionada amb productes o serveis subcontractats o amb garanties vigents (com ara maquinari amb manteniment actiu, programari amb suport del fabricant, etc.), l'adjudicatari:

- Gestionarà directament la comunicació i coordinació amb el proveïdor extern corresponent.
- S'assegurarà que no hi hagi cap cost addicional per a FGC per aquest servei de mediació.
- Mantindrà actualitzat l'estat de la incidència dins del sistema de ticketing, indicant-ne l'estat i les accions preses.

### **Altres equips interns/externs del Grup FGC**

Per a situacions que impliquin unitats especialitzades, subsidiàries o entorns singulars (com les estacions de muntanya o centres remots), l'escalat es farà segons el que estableixi la matriu d'escalat funcional i territorial definida a l'inici del contracte. Aquesta matriu tindrà en compte:

- La ubicació de la incidència.
- La criticitat del servei afectat.
- Els horaris operatius i canals de comunicació disponibles.

### **Escalat fora de l'horari laboral**

El servei també haurà de preveure un mecanisme d'escalat per a incidències que es produeixin fora de l'horari laboral habitual, i que requereixin intervenció urgent per part del servei de guàrdia. Només

---

---

s'activarà en casos degudament justificats, com ara:

- Incidències crítiques o massives amb afectació directa a serveis essencials o a un gran nombre d'usuaris.
- Recepció de correus electrònics d'alerta automàtica que hagin estat classificats com a crítics segons les regles de monitoratge establertes.
- Recepció de missatges SMS d'alarma automàtica generats per sistemes considerats com a crítics (p. ex., sistemes d'informació al viatger, servidors centrals, sistemes de seguretat o comunicacions).

Aquestes situacions es regularan mitjançant un protocol específic d'escalat fora d'horari, que haurà de ser:

- Validat per l'àrea de Sistemes del Grup FGC.
- Difós entre tots els agents implicats.
- Revisat i actualitzat amb una periodicitat establerta.

#### **5.4.4 Generació de documentació tècnica**

El servei haurà de generar, mantenir i posar a disposició de FGC tota la documentació tècnica que es derivi de la seva activitat, amb l'objectiu de garantir la traçabilitat, la reutilització del coneixement i la correcta transmissió d'informació tant per a l'equip de suport com per a les àrees tècniques d'FGC i els usuaris finals.

La documentació haurà d'estar sempre actualitzada, ben estructurada i disponible en format digital, i haurà de seguir els estàndards i models definits conjuntament amb FGC. Aquesta documentació inclourà, com a mínim, els següents tipus:

##### **a) Procediments operatius**

Inclourà instruccions detallades per a l'execució de tasques habituals del servei, com ara:

- Altes, baixes i trasllats d'usuaris i equipament.
- Configuració i desplegament d'equipament.
- Gestió de permisos i accessos.
- Procediments d'escalat i coordinació amb altres nivells de suport.

##### **b) Guies d'usuari i manuals d'ús**

---



---

Documents orientats als usuaris finals que expliquin de forma clara i estructurada l'ús de les eines TIC corporatives, com ara:

- Manuals de primers passos amb estacions de treball, sistemes operatius i eines ofimàtiques.
- Guies d'accés remot, ús de VPN, correu electrònic i altres serveis corporatius.
- Recomanacions de seguretat bàsica per a l'ús dels sistemes.

#### **c) Bases de coneixement i resolució d'incidències recurrents**

Recopilació de solucions a problemes habituals, bones pràctiques i casuístiques conegudes, organitzada de manera estructurada per facilitar la consulta per part dels tècnics del servei (nivell 1 i 2) i, si escau, dels usuaris autoritzats. Aquesta base de coneixement facilitarà una resolució més àgil i coherent de les incidències repetitives.

#### **Publicació i revisió**

Tota la documentació generada haurà de ser accessible a FGC mitjançant els canals acordats (repositori compartit, eina ITSM, intranet, etc.). Aquesta haurà d'incloure una identificació clara de versió, data d'actualització i autor del document.

La documentació serà revisada periòdicament en les reunions de seguiment entre FGC i l'adjudicatari, amb l'objectiu de validar-ne la vigència, detectar-ne mancances i planificar-ne les actualitzacions necessàries.

Qualsevol canvi rellevant en els procediments, eines o serveis que pugui tenir impacte en els processos habituals haurà de comportar l'actualització immediata de la documentació corresponent.

#### **5.4.5 Gestió de l'inventari TIC**

El servei de suport assumirà la responsabilitat de gestionar, controlar i mantenir actualitzat l'inventari dels actius TIC d'FGC, amb l'objectiu de garantir una traçabilitat completa dels equips, components i dispositius assignats als usuaris o en ús a les diferents ubicacions corporatives.

La gestió de l'inventari s'haurà de realitzar de manera contínua i sistemàtica, utilitzant l'eina designada per FGC, i haurà de contemplar com a mínim els següents aspectes:

##### **a) Registre d'altres, baixes i modificacions**

- **Altres:** Incorporació a l'inventari de nous equips i dispositius TIC (ordinadors, monitors, impressores, mòbils, perifèrics, etc.) indicant el número de sèrie, model, característiques, data de recepció, ubicació i usuari assignat (si escau).
-

- **Baixes:** Registre de les retirades d'equipament, ja sigui per obsolescència, substitució o altres motius. S'haurà d'especificar-ne el motiu i la destinació final (reutilització, destrucció certificada, etc.).
- **Modificacions:** Actualització d'estats, canvis de localització, reassignment a altres usuaris, modificacions tècniques o reparacions.

#### **b) Control de material en trànsit o en reparació**

- Manteniment d'un control actualitzat del material que es trobi en moviment, ja sigui en processos d'enviament, recepció, reassignment o trasllats entre ubicacions d'FGC.
- Registre específic del material enviat a reparar, incloent dates d'enviament i recepció, descripció de l'avaria, proveïdor encarregat de la reparació i seguiment de la garantia.

#### **c) Coordinació amb logística i tercers**

- Coordinació amb els serveis de logística d'FGC i amb tercers (proveïdors, transportistes, serveis tècnics externs) per assegurar la correcta traçabilitat i estat dels actius.
- Suport en les operacions d'inventariat físic i en la gestió d'entrades i sortides de material del magatzem TIC o de les diferents ubicacions de l'organització.

#### **d) Qualitat de la informació**

- L'inventari haurà d'estar permanentment actualitzat a l'eina que determini FGC, i la qualitat de les dades (exactitud, completitud i traçabilitat) serà revisada periòdicament.
- En cas d'auditories internes o externes, el servei haurà de facilitar els informes o registres que es requereixin sobre l'estat dels actius TIC, així com donar suport a la verificació física dels equips.

### **5.4.6 Comunicació i seguiment de l'activitat**

El servei de suport tindrà l'obligació de comunicar, documentar i fer seguiment actiu de les seves actuacions, i en particular de:

- Incidències rellevants: notificar immediatament a FGC en cas d'incidències amb elevada afectació, complexitat o criticitat.
- Disconformitat de l'usuari: informar a FGC si un usuari no accepta la resolució proposada.
- Derivacions injustificades: informar a FGC si rep una incidència que no correspon per competència.

- 
- Informació proactiva a l'usuari: mantenir informat l'usuari sobre l'estat de la seva incidència i sol·licitar la seva conformitat un cop resolta.
  - Compromisos de temps: en cas que no es pugui atendre una incidència immediatament, informar a l'usuari del termini previst de resolució.
  - Coordinació amb tercers: quan la resolució depengui de proveïdors externs o altres àrees de FGC.

El servei facilitarà a FGC tota la informació necessària per al control i seguiment del servei, amb la periodicitat i en el format establert a l'apartat corresponent de planificació i qualitat.

### **5.5 Equip de treball**

L'empresa adjudicatària haurà de proposar els recursos humans necessaris per garantir la prestació del servei, tal com s'ha descrit als capítols anteriors, tot assegurant-ne la qualitat, la continuïtat i el compliment dels nivells de servei establerts. Tots els recursos que disposin per l'execució del servei hauran de complir els requisits de la solvència tècnica establert en el PCAP.

L'equip haurà d'estar format per personal qualificat, amb experiència demostrable en entorns de suport TIC, i adaptat a les necessitats reals d'FGC. Com a mínim, s'haurà d'assignar un perfil amb dedicació exclusiva a FGC, amb les característiques següents:

#### **Responsable del servei**

Aquest perfil assumirà les funcions de direcció operativa del servei i actuarà com a interlocutor únic entre FGC i l'empresa adjudicatària. La seva missió principal és garantir que el servei compleixi amb els acords de nivell de servei (SLA), les expectatives dels usuaris i els criteris de qualitat establerts per FGC.

#### **Funcions principals**

- Gestió i coordinació global del servei, tant a nivell funcional com de personal assignat, assegurant el correcte funcionament diari.
  - Supervisar el rendiment del servei i assegurar el compliment dels SLA i KPIs definits.
  - Coordinar els equips de Nivell 1 i Nivell 2, mantenint la relació amb Nivell 3.
  - Responsabilitat sobre les operacions d'explotació i administració dels sistemes d'informació, sempre sota la direcció i criteris marcats per FGC.
  - Seguiment dels serveis prestats, control dels indicadors de qualitat i detecció de desviacions,
-

---

amb proposta de mesures correctores o de millora contínua.

- Liderar les reunions de seguiment amb FGC i actuar com a canal únic de comunicació.
- Elaboració d'informes periòdics de seguiment i altres documents tècnics o de gestió que FGC pugui requerir.
- Canalització de propostes de millora funcionals o tecnològiques.
- Gestió i actualització de tota la documentació associada al servei.
- Vetllar per la qualitat global del servei i per la satisfacció dels usuaris finals.
- Gestió del cicle de vida de les incidències, assegurant-ne la resolució en el menor temps possible i l'escalat correcte entre N1, N2 i N3.
- Mantenir actualitzada la base de coneixement i la base d'errors coneguts (KEDB), així com promoure la transferència de coneixement entre nivells.
- Analitzar tendències d'incidències recurrents, realitzar Root Cause Analysis (RCA) de les crítiques i impulsar accions preventives.

#### **Activitats concretes**

- Configurar i monitoritzar KPIs i SLAs a l'eina corporativa (p. ex. JIRA).
  - Elaborar un mapa d'experiència d'usuari i actualitzar-lo amb els resultats de les enquestes de satisfacció.
  - Activar i analitzar enquestes post-tiquet, documentant els resultats i proposant millores.
  - Autoavaluació anual del nivell de maduresa del servei segons el Pla de Qualitat.
  - Definir i mantenir un roadmap amb accions concretes de millora.
  - Coordinar reunions periòdiques N2–N3 per revisar incidències recurrents.
  - Configurar i fomentar l'autoservei (FAQs, sol·licituds automatitzades).
  - Crear dashboards de seguiment en temps real per a cada grup resolutor.
  - Formar el personal N1 per incrementar la resolució en primera instància.
  - Fer accions de formació i sensibilització TIC amb usuaris clau.
  - Elaborar informes mensuals i quinzenals amb indicadors clau de servei.
  - Crear i mantenir una base de coneixement amb totes les incidències resoltes i les seves corresponents resolucions.
-

- 
- Automatitzar notificacions i seguiment d'incidències.
  - Establir canals de comunicació directes i eficients entre nivells de suport.
  - Actualitzar i utilitzar la CMDB com a inventari de CI del servei.
  - Mantenir i actualitzar la documentació associada al servei:
    - Catàleg de serveis.
    - Model de relació.
    - Pla de comunicació.
    - Pla de qualitat.
    - Procediments de gestió (incidències, problemes, peticions).
    - Manuals i guies d'usuari.
    - Instruccions Operatives Tècniques (IOTs).

#### **Requisits formatius i professionals mínims**

- Coneixements tècnics en:
  - Equipament i components electrònics i informàtics (instal·lació, configuració i manteniment de microinformàtica, perifèrics, impressores, etc.).
  - Eines ofimàtiques d'ús comú, sistemes operatius (Windows i, si escau, altres), i sistemes bàsics de comunicació.
- Experiència en entorns de suport TIC, amb responsabilitats de gestió i coordinació d'equips d'atenció a l'usuari.
- Capacitat de lideratge, orientació a resultats, habilitats per a la gestió d'equips i capacitat per prioritzar tasques i gestionar situacions d'estrès.
- Bona predisposició per a l'adquisició de nous coneixements, adaptació al canvi i esperit de millora contínua.
- Excel·lents habilitats comunicatives i de tracte interpersonal, especialment en la relació amb usuaris finals i responsables tècnics d'FGC.

#### **Personal tècnic pel Nivell 1**

---

L'empresa adjudicatària haurà d'assignar el nombre de tècnics que siguin necessaris per garantir la cobertura contínua del servei de Nivell 1, d'acord amb els requeriments funcionals, els volums previstos d'atenció i els nivells de servei establerts.

Els tècnics hauran de disposar, com a mínim, del següent :

- Coneixements en sistemes operatius, aplicacions ofimàtiques, equips de microinformàtica i eines de suport tècnic a l'usuari.
- serveis d'atenció i suport tècnic a usuaris finals.
- Bona capacitat comunicativa, orientació a l'usuari i capacitat per treballar en equip.

#### Horari de cobertura

El servei de Nivell 1 haurà d'estar disponible les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, els 365 dies de l'any.

A aquest efecte, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la presència o disponibilitat permanent de personal tècnic qualificat, amb capacitat per atendre les sol·licituds, incidències o consultes dels usuaris de FGC en qualsevol moment del dia, incloent nits, caps de setmana i dies festius.

Durant les franges nocturnes, caps de setmana i festius, el personal tècnic haurà de mantenir la vigilància activa dels canals de notificació crítica (correus electrònics, missatges SMS o altres mecanismes pactats) i actuar segons els protocols d'escalat establerts, davant l'arribada d'alertes que compleixin les casuístiques definides (per exemple, incidències massives, correus crítics d'alarmes o missatges de sistemes crítics).

Els criteris i mecanismes d'actuació fora de l'horari laboral habitual quedaran detallats a la matriu d'escalat operativa, la qual s'establirà conjuntament amb FGC al començament de l'execució del contracte i podrà ser adaptada en funció de les necessitats reals del servei.

#### **Personal tècnic pel Nivell 2**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la cobertura del servei de suport presencial de Nivell 2 mitjançant personal tècnic exclusiu, que haurà d'estar assignat de manera estable a les següents ubicacions i franges horàries, d'acord amb les necessitats operatives de FGC:

- Centre Operatiu de Rubí (COR): cobertura presencial de 8:00 a 17:00 h, de dilluns a divendres.
- Oficines de Sarrià: cobertura presencial de 7:00 a 19:00 h, de dilluns a divendres.

- Estacions de muntanya (Ribes de Freser i altres que es determinin): cobertura presencial de 8:00 a 17:00 h, adaptada a l'horari real d'obertura de les estacions, incloent caps de setmana i festius si escau.

Aquest personal tècnic de camp haurà d'estar exclusivament dedicat a la prestació del servei per a FGC, i haurà de tenir disponibilitat per atendre incidències, sol·licituds o intervencions que requereixin desplaçament o presència física, segons els procediments definits.

- Perfil mínim requerit

El perfil professional mínim del personal tècnic de Nivell 2 haurà de tenir coneixements tècnics:

- En atenció a usuaris i gestió d'incidències.
- Coneixement d'eines ofimàtiques (Office 365), sistemes operatius i comunicacions.
- Experiència en suport tècnic presencial i atenció a l'usuari.
- Habilitats comunicatives i empatia amb l'usuari final.
- Capacitat per documentar les actuacions realitzades.
- Reforç i cobertura de contingències

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de personal tècnic de reserva per cobrir qualsevol absència del personal habitual (vacances, baixes, permisos...) sense increment de cost per a FGC, garantint sempre la cobertura horària definida.

Aquest personal haurà d'estar prèviament format i disponible per a la seva activació immediata. La formació inicial, d'un mínim de 15 dies hàbils, serà responsabilitat de l'adjudicatari. Tota la borsa de personal de reforç haurà d'estar plenament operativa en un màxim de 2 mesos des de l'inici del servei. El lloc de treball a Ribes de Freser queda exclòs de l'obligació de disposar de personal de reserva.

Adicionalment, si FGC sol·licita personal extra per fer front a increments puntuals o estructurals de la càrrega de treball, l'adjudicatari haurà de proveir-lo amb cost addicional proporcional als recursos utilitzats, prèvia autorització de FGC.

#### Quadre resum del personal requerit

| Perfil                        | Dedicació                   | Ubicació | Horari de servei          |
|-------------------------------|-----------------------------|----------|---------------------------|
| <b>Responsable del servei</b> | Es valorarà exclusiva a FGC | Remota   | Jornada laboral ordinària |

| Perfil                              | Dedicació       | Ubicació                                                                                  | Horari de servei                                                                                                                                        |
|-------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Personal tècnic<br/>Nivell 1</b> | Exclusiva a FGC | Remota                                                                                    | <b>24h al dia, 365 dies l'any</b>                                                                                                                       |
| <b>Personal tècnic<br/>Nivell 2</b> | Exclusiva a FGC | Oficines COR Rubí<br>Oficines Sarrià<br>Estacions de muntanya<br>(p. ex. Ribes de Freser) | COR Rubí: <b>8:00 a 17:00 h-</b><br>Sarrià: <b>7:00 a 19:00 h-</b><br>Estacions de muntanya: <b>8:00 a 17:00 h</b> , adaptat a l'horari real d'obertura |

### Organització del personal

L'empresa adjudicatària haurà de garantir una gestió adequada i eficient del personal assignat al servei, assegurant-ne la disponibilitat, la identificació i el compliment de la normativa laboral i de seguretat aplicable.

#### Localització i disponibilitat

Tot el personal assignat al servei haurà d'estar permanentment localitzable, fins i tot quan no es trobi físicament al centre de suport, per tal de garantir una resposta ràpida davant de qualsevol necessitat operativa. L'adjudicatari haurà d'establir els mecanismes adequats (telèfon mòbil, correu electrònic, aplicacions de missatgeria corporativa, etc.) per assegurar aquesta localització continuada durant l'horari de disponibilitat pactat.

#### Identificació del personal

És obligatori que tot el personal de l'empresa adjudicatària vagi degudament identificat mentre presti els serveis a qualsevol dependència del Grup FGC. Aquesta identificació haurà d'incloure, com a mínim:

- El nom i cognoms de la persona.
- La identificació de l'empresa adjudicatària.
- Un mitjà visible (carnet, targeta, uniforme o similar) que permeti la seva ràpida verificació per part del personal d'FGC.

#### Validació, substitució i rotació de personal

FGC es reserva el dret de validar o rebutjar qualsevol persona proposada per a la prestació dels serveis, així com de sol·licitar la seva substitució en qualsevol moment, quan ho consideri necessari per motius tècnics, operatius o de qualitat del servei. En aquests casos, l'adjudicatari haurà de procedir a la substitució en el termini més breu possible, garantint la continuïtat del servei.



---

A més, amb l'objectiu d'afavorir la polivalència, la renovació de coneixements i evitar l'estancament operatiu, els tècnics de serveis presencials hauran de ser rotats o substituïts dins un període comprès entre els 8 i els 12 mesos de servei continuat. Aquesta mesura no impedeix que una mateixa persona pugui ser reassignada en el futur, però sí que obliga a una rotació regular del personal assignat a aquestes funcions.

#### Compliment normatiu i responsabilitats

L'empresa adjudicatària serà plenament responsable del compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i salut laboral per part del seu personal durant la prestació dels serveis. Aquesta responsabilitat inclou, entre altres:

- La formació prèvia i continuada del personal en matèria de prevenció de riscos laborals.
- L'ús correcte dels equips de protecció individual (EPI) quan siguin necessaris.
- El compliment dels procediments de seguretat establerts pel Grup FGC en les seves instal·lacions.

Així mateix, l'adjudicatari serà responsable de qualsevol accident o malaltia que pugui afectar el seu personal durant el desenvolupament de les tasques encomanades, sense que això comporti cap responsabilitat per part de FGC.

#### **Transport i altres despeses**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir, sota la seva responsabilitat, la disponibilitat de tots els mitjans de transport necessaris per a la correcta prestació del servei, d'acord amb els acords de nivell de servei (SLA) establerts.

#### Responsabilitat i cobertura de despeses

L'adjudicatari assumirà de manera íntegra totes les despeses relacionades amb el transport del seu personal durant la prestació dels serveis. Aquesta responsabilitat inclou, però no es limita a:

- Els desplaçaments entre totes les ubicacions operatives del Grup FGC indicades al punt 3.3.
- Els desplaçaments entre les ubicacions de l'empresa adjudicatària i les instal·lacions del Grup FGC.
- Qualsevol altre trasllat necessari per garantir la presència i actuació tècnica en temps i forma, segons els requeriments del servei.

L'empresa haurà de garantir la cobertura diària i continuada de totes les necessitats de mobilitat que es deriven de l'execució del contracte, independentment de la ubicació geogràfica o de les condicions d'accessibilitat.

---

---

### Cas específic de les estacions de muntanya

Pel que fa al tècnic assignat a la zona de Ribes de Freser i entorns d'alta muntanya, l'empresa adjudicatària haurà de proveir un vehicle propi, adequat i segur, capaç de garantir els desplaçaments en qualsevol època de l'any, incloent-hi els mesos d'hivern, en què la neu i el glaç són habituals.

En aquest cas concret:

- El transport públic no és vàlid ni acceptable per a la prestació del servei.
- El vehicle haurà de complir amb els requisits mínims de seguretat i adaptació a entorns de muntanya (per exemple, tracció 4x4, pneumàtics d'hivern, equipament per circular en condicions adverses, etc.).
- L'adjudicatari haurà de garantir que el tècnic disposi dels mitjans de mobilitat necessaris per atendre amb eficiència qualsevol incidència o petició en les instal·lacions assignades.

### **Equipament informàtic dels tècnics**

L'empresa adjudicatària serà responsable de proporcionar a tot el personal tècnic assignat al servei l'equipament informàtic necessari per a dur a terme les seves funcions a les instal·lacions del Grup FGC. Aquest equipament haurà de complir, en tot moment, amb les polítiques i requisits de seguretat de la informació definits per FGC.

Cada tècnic haurà de disposar, com a mínim, del següent material:

- Un ordinador portàtil corporatiu, degudament configurat per a l'ús professional.
- Accessoris necessaris per a la mobilitat i connectivitat (carregador, maletí, ratolí, etc.).
- Altres dispositius complementaris si són necessaris per al servei (per exemple, telèfon mòbil corporatiu, dispositius d'accés remot, etc.).

L'equipament haurà d'estar en bones condicions operatives, amb un rendiment adequat per a l'activitat tècnica assignada.

### Compliment de les polítiques de seguretat

Els dispositius proporcionats per l'adjudicatari hauran de complir amb els requisits tècnics i de seguretat establerts per FGC, especialment pel que fa a:

- Compatibilitat amb els sistemes de control d'accés a la xarxa corporativa.
  - Xifratge del disc dur i protecció de les dades.
  - Ús de solucions antivirus i antimalware actualitzades.
-

- Configuració d'usuari i contrasenya personalitzada, segons les directrius de l'àrea de Sistemes d'FGC.
- Possibilitat d'instal·lar agents de monitoratge, control remot o eines específiques requerides per FGC.

L'adjudicatari haurà de coordinar-se amb l'àrea de Sistemes d'FGC per tal de validar prèviament la configuració dels equips i garantir que compleixen amb tots els requisits abans del seu ús en entorns corporatius.

#### Responsabilitat de manteniment

L'empresa adjudicatària serà responsable del manteniment, reparació i substitució dels equips informàtics en cas d'avaria, obsolescència o necessitat operativa, sense que això impliqui cap cost per a FGC ni afectació al servei.

A més, haurà de garantir que qualsevol intervenció tècnica es pugui dur a terme sense retard derivat de la manca de funcionalitat o disponibilitat de l'equipament.

### **5.6 Horari de prestació de servei**

L'horari de prestació del servei es divideix en dues modalitats, segons el nivell de suport requerit:

#### **Suport no presencial (Nivell 1)**

El servei de suport de Nivell 1 s'haurà de prestar de manera ininterrompuda les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, els 365 dies de l'any (24x7x365).

#### **Suport presencial (Nivell 2)**

El suport presencial de Nivell 2 s'haurà de prestar, com a mínim, en els horaris següents per cada ubicació:

- Oficines de Barcelona (Sarrià): De dilluns a divendres, de 07:00 h a 19:00 h, amb presència tècnica contínua durant tota la franja.
- Oficines de COR (Rubí): De dilluns a divendres, de 09:00 h a 13:00 h i de 15:00 h a 19:00 h, amb cobertura completa dins aquestes franges.
- Oficines de Ribes de Freser: De dilluns a divendres, de 08:00 h a 14:00 h i de 15:00 h a 17:00 h. Aquest horari queda subjecte a l'horari operatiu de les estacions d'esquí.

#### **Requeriments mínims i flexibilitat**

Els horaris indicats representen els mínims obligatoris de cobertura presencial. L'empresa licitadora

haurà de definir explícitament, en la seva proposta tècnica, l'abast real de la seva cobertura horària, podent oferir franges ampliades si ho considera oportú, però mai inferiors als horaris establerts.

En cas que, durant la vigència del contracte, el Grup FGC consideri necessària alguna modificació dels horaris per motius operatius o d'adaptació a necessitats del servei, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la flexibilitat necessària per adaptar els horaris del personal tècnic. Aquestes modificacions seran comunicades per FGC amb suficient antelació i es coordinaran amb l'adjudicatari per assegurar la continuïtat i qualitat del servei.

### **5.7 Qualitat del servei**

L'objectiu d'aquest capítol és establir els criteris, nivells i mecanismes que han de garantir la qualitat del servei prestat per l'empresa adjudicatària, especialment en relació amb la gestió d'incidències, avaries i sol·licituds a través del Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU).

L'adjudicatari haurà de complir, com a mínim, amb els compromisos i estàndards descrits en aquest apartat, sense perjudici de les millores que pugui proposar en la seva oferta tècnica.

#### **Temps de resposta**

S'entén per temps de resposta el període transcorregut entre el moment en què l'usuari o usuària comunica una incidència o petició al Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU), i la primera actuació efectiva per part del servei de suport, ja sigui en forma de contacte, assignació, diagnosi preliminar o inici de la resolució.

Tant per al Nivell 1 (suport remot) com per al Nivell 2 (suport presencial), s'estableix que el temps màxim de resposta no podrà superar els 60 minuts des de la recepció de la sol·licitud.

Aquest criteri s'aplicarà a la totalitat de peticions i incidències registrades dins l'horari de cobertura establert per a cada nivell de servei, i s'haurà de garantir de manera sistemàtica com a part dels compromisos mínims de qualitat del servei.

#### **Resolució d'incidències i avaries**

Amb l'objectiu de garantir una resposta eficient i proporcional a la gravetat de cada situació, les incidències i avaries del parc informàtic i de comunicacions es classifiquen segons tres nivells de criticitat, en funció de l'impacte que tenen sobre el servei:

- **Crítica:** Incidència o avaria que provoca la interrupció total del servei o impedeix el desenvolupament normal de les operacions.

- **Greu:** Incidència o avaria que, tot i no aturar el servei completament, afecta de manera significativa el seu funcionament correcte.
- **Lleu:** Incidència o avaria que no interfereix de forma rellevant en el funcionament del servei ni en la seva continuïtat.

FGC es reserva el dret d'establir o reclassificar la criticitat d'una incidència en funció del tipus d'equip afectat i del grau d'afectació al servei corporatiu.

#### Temps de resolució

S'estableixen els següents terminis màxims de resolució per al 80% mínim de les incidències de cada grup de criticitat:

| <b>Prioritat</b> | <b>Temps màxim de resolució (estàndard)</b> |
|------------------|---------------------------------------------|
| Crítica          | 4 hores                                     |
| Greu             | 8 hores                                     |
| Lleu             | 48 hores                                    |

Els temps indicats no s'aplicaran a les incidències redirigides a FGC o a tercers proveïdors, en què l'adjudicatari només assumeixi funcions de seguiment i gestió.

#### Definició de temps de resolució

S'entén per temps de resolució l'interval de temps comprès entre:

- el registre oficial de la incidència o avaria al sistema de gestió del CAU,
- i el moment en què el problema es dona per resolt, ja sigui amb el restabliment complet de l'equipament o servei afectat, o amb la implementació d'una solució efectiva validada per FGC.

#### **Acord de nivell de serveis (ANS)**

Amb la finalitat de garantir la qualitat, l'eficiència i la traçabilitat del servei prestat, es defineixen els

següents Acords de Nivell de Servei (ANS). Aquests acords estableixen els valors mínims d'acompliment que l'empresa adjudicatària haurà de complir de manera continuada durant la vigència del contracte.

Els paràmetres i indicadors següents seran objecte de seguiment periòdic, i el seu incompliment podrà donar lloc a penalitzacions d'acord amb el règim establert per FGC.

Taula d'Acords de Nivell de Servei

| <b>Àmbit del servei</b>                  | <b>Indicador de qualitat</b>                                    | <b>Valor mínim requerit</b>      | <b>Categorització</b> | <b>Penalització (%)*</b> |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| <b>Atenció a l'usuari</b>                | Percentatge de trucades ateses en menys de 30 minuts (Nivell 1) | ≥ 80%                            | Greu                  | 20%                      |
|                                          | Resolució en primera instància (Nivell 1)                       | > 60%                            | Crítica               | 30%                      |
|                                          | Temps màxim per a la reassignació o escalat                     | < 45 minuts en el 80% dels casos | Lleu                  | 10%                      |
| <b>Resolució d'incidències i avaries</b> | Temps màxim de resposta (Nivell 1 i Nivell 2)                   | < 1 hora                         | Greu                  | 20%                      |
|                                          | Temps màxim de resolució – <b>Crítica</b>                       | ≤ 4 hores                        | Crítica               | 30%                      |
|                                          | Temps màxim de resolució – <b>Greu</b>                          | ≤ 8 hores                        | Greu                  | 20%                      |
|                                          | Temps màxim de resolució – <b>Lleu</b>                          | ≤ 48 hores                       | Lleu                  | 10%                      |

Els indicadors de rendiment establerts són aplicables a la totalitat del servei prestat, exceptuant aquells casos en què la resolució depengui exclusivament de tercers o de FGC i no de l'adjudicatari.

\*La columna de penalització es calcula en base a la factura mensual i, en cas d'haver-se d'aplicar per incompliment de l'acord de nivell de servei, s'aplicarà sobre la factura del mes següent.

L'empresa adjudicatària haurà d'entregar informes mensuals o amb la periodicitat que es determini, que reflecteixin els valors reals assolits per cada indicador. Aquests informes seran revisats per FGC com a part del mecanisme de control i supervisió del contracte.

#### **Substitució del personal en situacions extraordinàries**

En cas de baixa mèdica, absència imprevista o qualsevol altra situació extraordinària que impedeixi que el personal de Nivell 2 assignat presti el servei habitualment, l'empresa adjudicatària estarà obligada a garantir la substitució efectiva del tècnic afectat en un termini màxim de 4 hores des de la notificació o detecció de la incidència.

Aquesta mesura té per objectiu assegurar la continuïtat del servei i evitar qualsevol impacte negatiu sobre les operacions de FGC.

Queda exclòs d'aquest requeriment el lloc de treball ubicat a Ribes de Freser, atesa la seva especificitat geogràfica i les dificultats logístiques associades.

L'empresa adjudicatària haurà de preveure i tenir planificats mecanismes de cobertura ràpida per garantir el compliment d'aquest requisit, incloent personal de reserva o sistemes de mobilitat interna.

## **5.8 Informes de seguiment i control del servei**

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar i presentar informes periòdics de seguiment que permetin a FGC avaluar de manera ràpida, clara i objectiva el compliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS), fer el seguiment efectiu de l'evolució del servei i identificar oportunitats de millora.

### **5.8.1 Informe quinzenal**

Amb una periodicitat quinzenal, el responsable del servei per part de l'empresa adjudicatària farà arribar a FGC un informe resum d'activitat operativa, amb l'objectiu de mantenir una visió contínua de l'estat del servei. Aquest informe haurà d'incloure com a mínim:

- Nombre total de tiquets oberts, resolts i pendents durant el període, amb gràfic històric dels darrers 30 dies.
- Tiquets relacionats amb instal·lacions o canvis (alta, baixa o modificació d'equipament o serveis TIC).
- Llistat d'incidències crítiques amb una breu descripció i accions realitzades.
- Grau d'acompliment del nivell de servei (SLA) durant el període.
- Incidències internes relacionades amb el personal de l'adjudicatari (canvis, absències, substitucions, etc.).

Aquest informe es lliurarà de manera digital en un format que permeti la seva fàcil lectura i explotació (preferiblement tipus *dashboard* o fitxa resum).

---

### 5.8.2 Informe mensual de seguiment i reunió de control

Durant la primera setmana de cada mes, o en la data acordada amb FGC, es durà a terme una reunió formal de seguiment mensual en la qual es presentarà i revisarà l'informe mensual complet del servei. Aquest informe haurà d'incloure com a mínim:

#### A) Informació quantitativa i operativa

- Inventari TIC actualitzat, amb indicació de les altes, baixes i modificacions respecte al període anterior.
- Total de tiquets gestionats, desglossats per:
  - Tipologia (incidència, sol·licitud, avaria, millora...)
  - Nivell d'atenció (Nivell 1, Nivell 2, Nivell 3)
  - Seu o ubicació
- Distribució de tiquets segons estat (obert, en curs, resolt), amb indicació del temps mitjà de resolució i percentatge dins SLA.
- Compliment del SLA mensual i compliment acumulat dels darrers 12 mesos (en gràfics comparatius).
- Detall de les incidències crítiques, resolució aplicada i temps total de resolució.
- Comptadors històrics de tiquets (últims 12 mesos).
- Llistat i estat detallat de tiquets pendents, amb temps acumulat i grup assignat.

#### B) Qualitat del servei i millora contínua

- Grau de compliment dels indicadors de servei (ANS) i càlcul de la penalització aplicable si escau.
- Evolució temporal dels principals indicadors (resolució en primera instància, temps de resposta, temps de resolució, etc.).
- Resum de crítiques i comentaris d'usuaris recollits (tant positius com negatius).
- Observacions del prestador sobre el servei i propostes concretes de millora operativa, tècnica o organitzativa.
- Activitats especials o destacables durant el període (canvis significatius, incidències excepcionals, etc.).

#### C) Altres aspectes rellevants

---



- 
- Resum d'actuacions sobre servidors o sistemes gestionats, si escau.
  - Incidències del personal del servei (rotació, baixes, substitucions, incompliments, etc.).
  - Llistat d'avisos rebuts per la guàrdia de sistemes, amb detall d'origen, temps de resposta i accions realitzades.

### 5.8.3 Format i revisió dels informes

Els informes hauran de ser lliurats en format electrònic editable (Excel, PDF, o eines de *reporting online* tipus Power BI o equivalent), amb gràfics clars, indicadors visibles i estructura modular. FGC es reserva el dret de modificar-ne l'estructura per adaptar-la a les necessitats de seguiment i control del servei en qualsevol moment del contracte.

### 5.8.4 Acta de reunió

A la finalització de cada reunió mensual de seguiment, es redactarà una acta resum amb els acords, accions pendents i incidències destacades. Aquesta acta haurà de ser validada per ambdues parts en un termini màxim d'un dia laborable després de la reunió.

Perfecte! A continuació et presento un **model base d'informe mensual de seguiment del servei TIC**, estructurat en seccions i indicadors clau per avaluar el compliment dels ANS i facilitar el control per part d'FGC. El format pot adaptar-se fàcilment a un document Word, Excel o eina de *reporting* (com Power BI).

---

### 5.8.5 Exemple d'Informe mensual de seguiment del servei TIC – [Mes i any]

**Empresa adjudicatària:** [Nom empresa]

**Responsable del servei:** [Nom i càrrec]

**Data de lliurament:** [Data]

---

#### 1. Resum executiu

- Total de tiquets registrats: [X]
  - Percentatge de tiquets resolts dins SLA: [X%]
  - Incidències crítiques registrades: [X]
  - Tiquets pendents fora de termini: [X]
-

- Propostes de millora destacades: [breu llista]

## 2. Inventari TIC

| Tipus d'actiu            | Quantitat actual |  |   |  | Altes mes | Baixes mes | Modificacions |
|--------------------------|------------------|--|---|--|-----------|------------|---------------|
| Ordinadors portàtils     | X                |  | X |  | X         |            | X             |
| Ordinadors de sobretaula | X                |  | X |  | X         |            | X             |
| Impressores              | X                |  | X |  | X         |            | X             |
| Mòbils corporatius       | X                |  | X |  | X         |            | X             |
| Altres                   | X                |  | X |  | X         |            | X             |

## 3. Activitat del servei

### 3.1. Tiquets totals del període

| Tipus de tiquet          | Oberts Tancats Pendants |   |   |
|--------------------------|-------------------------|---|---|
| Incidències              | X                       | X | X |
| Sol·licituds             | X                       | X | X |
| Peticions d'instal·lació | X                       | X | X |
| Altres                   | X                       | X | X |

Gràfic: **Evolució setmanal dels tiquets** (últimes 4-5 setmanes)

### 3.2. Distribució per ubicació

| Seu             | Tiquets oberts |  | Tiquets resolts | % SLA |
|-----------------|----------------|--|-----------------|-------|
| Barcelona       | X              |  | X               | X%    |
| Rubí            | X              |  | X               | X%    |
| Ribes de Freser | X              |  | X               | X%    |

---

| Seu | Tiquets oberts | Tiquets resolts | % SLA |
|-----|----------------|-----------------|-------|
|-----|----------------|-----------------|-------|

|                      |   |   |    |
|----------------------|---|---|----|
| Altres (especificar) | X | X | X% |
|----------------------|---|---|----|

### 3.3. Distribució per nivell

| Nivell de suport | Tiquets resolts | % respecte total |
|------------------|-----------------|------------------|
|------------------|-----------------|------------------|

|          |   |    |
|----------|---|----|
| Nivell 1 | X | X% |
|----------|---|----|

|          |   |    |
|----------|---|----|
| Nivell 2 | X | X% |
|----------|---|----|

|          |   |    |
|----------|---|----|
| Nivell 3 | X | X% |
|----------|---|----|

---

## 4. Compliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS)

### 4.1 Temps de resposta

| Indicador | Valor obtingut | Objectiu SLA | Compliment |
|-----------|----------------|--------------|------------|
|-----------|----------------|--------------|------------|

|                                  |       |          |       |
|----------------------------------|-------|----------|-------|
| Temps de resposta mitjà Nivell 1 | X min | < 60 min | Sí/No |
|----------------------------------|-------|----------|-------|

|                                  |       |          |       |
|----------------------------------|-------|----------|-------|
| Temps de resposta mitjà Nivell 2 | X min | < 60 min | Sí/No |
|----------------------------------|-------|----------|-------|

### 4.2 Temps de resolució

| Prioritat | Temps mitjà SLA (80%) | Compliment |
|-----------|-----------------------|------------|
|-----------|-----------------------|------------|

|         |     |       |       |
|---------|-----|-------|-------|
| Crítica | X h | < 4 h | Sí/No |
|---------|-----|-------|-------|

|      |     |       |       |
|------|-----|-------|-------|
| Greu | X h | < 8 h | Sí/No |
|------|-----|-------|-------|

|      |     |        |       |
|------|-----|--------|-------|
| Lleu | X h | < 48 h | Sí/No |
|------|-----|--------|-------|

### 4.3 Altres indicadors

| Indicador | Valor obtingut | Objectiu | Compliment |
|-----------|----------------|----------|------------|
|-----------|----------------|----------|------------|

|                                             |    |       |       |
|---------------------------------------------|----|-------|-------|
| % resolució en primera instància (Nivell 1) | X% | > 60% | Sí/No |
|---------------------------------------------|----|-------|-------|

|                                             |    |       |       |
|---------------------------------------------|----|-------|-------|
| % trucades ateses en < 30 segons (Nivell 1) | X% | > 80% | Sí/No |
|---------------------------------------------|----|-------|-------|

|                                           |       |          |       |
|-------------------------------------------|-------|----------|-------|
| Temps mitjà de reassignació d'incidències | X min | < 45 min | Sí/No |
|-------------------------------------------|-------|----------|-------|

---

Gràfics suggerits:

- Evolució del compliment SLA (últims 12 mesos)
- Distribució de tiquets per criticitat i temps mitjà de resolució
- Comparativa seu a seu

## 5. Incidències crítiques

| ID Tiquet | Descripció breu     | Data  | Temps resolució | Observacions                          |
|-----------|---------------------|-------|-----------------|---------------------------------------|
| XXXXXX    | Error sistema SAP   | XX/XX | 3 h             | Resolució amb suport Nivell 3         |
| XXXXXX    | Pèrdua connexió VPN | XX/XX | 5 h             | Retard per espera de proveïdor extern |

## 6. Seguiment del personal

| Seu       | Substitucions durant el període | Incidències detectades | Observacions |
|-----------|---------------------------------|------------------------|--------------|
| Barcelona | 1 baixa substituïda en 3 h      | Cap                    | —            |
| Rubí      | Cap                             | 1 retard puntual       | —            |

## 7. Avisos a guàrdia de sistemes

| Data  | Motiu de l'avís          | Temps resposta | Resolució        |
|-------|--------------------------|----------------|------------------|
| XX/XX | Caiguda servei impressió | 20 min         | Resolució en 1 h |

## 8. Valoració d'usuaris i propostes de millora

- Comentaris d'usuaris recollits: [resum de frases destacades]
- Propostes de millora per part de l'adjudicatari:
  1. Implantar alerta automàtica per bloqueig d'usuari.
  2. Revisió de procediments d'instal·lació de portàtils.

---

3. Proposta de nou canal de notificació d'avaries.

---

**9. Penalitzacions**

- Indicadors fora de SLA detectats: [Sí/No]
  - Penalització calculada segons plec: [€ / hores / altre]
- 

**10. Validació i observacions**

- **Observacions FGC:**  
[Camp per a anotar comentaris]
  - **Validació de l'informe:**  
Data validació: \_\_\_\_\_  
Firma responsable adjudicatari: \_\_\_\_\_  
Firma responsable FGC: \_\_\_\_\_
- 

**5.9 Gestió d'incidències i avaries**

La gestió d'incidències i avaries té com a objectiu garantir el correcte funcionament dels equips de microinformàtica, les comunicacions i el programari d'usuari final, mitjançant la detecció, anàlisi i resolució d'anomalies, avaries i peticions d'intervenció.

Aquest servei forma part del nivell 2 i nivell 3 del model de gestió de suport definit a l'apartat 3.1, i es desplega en coordinació amb el Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU), que actua com a punt únic d'entrada de les incidències i peticions.

El servei inclou tant la intervenció remota com presencial amb desplaçament, si la naturalesa de la incidència ho requereix.

**Àmbit d'actuació**

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de les següents actuacions:

1. **Anàlisi i resolució d'incidències** relacionades amb equips de microinformàtica, incloent:
    - El programari estàndard i corporatiu autoritzat.
    - La connectivitat, sincronització i configuració entre dispositius (ordinador,
-

---

smartphone, tablet, etc.).

- El suport al traspàs d'informació entre terminals.
- L'accés als serveis de xarxa (mapeig d'unitats, impressió, serveis de directori, etc.).

**2. Resolució d'avaries i manteniment correctiu:**

- Actuacions sobre qualsevol element del parc informàtic corporatiu i perifèrics, fins a la total resolució de la incidència.
- També inclou els equips en garantia, coordinant-se amb el proveïdor per garantir la reparació.

**3. Instal·lació i configuració de maquinari i programari:**

- Posada en marxa de nous equips o ampliacions.
- Reconfiguració d'equips existents.
- Validació i proves de funcionament postintervenció.
- Sempre en entorns segurs i d'acord amb els procediments establerts per FGC.

**4. Configuracions i actualitzacions relacionades amb incidències, com per exemple:**

- Reconfiguració de xarxa.
- Reinstal·lació de sistemes o aplicacions.
- Parches correctius de seguretat o estabilitat.

**5. Desplaçament a la ubicació de la incidència** quan no sigui possible la resolució remota o així es requereixi per criteris de qualitat o urgència del servei.

**6. Gestió del subministrament i reparacions:**

- Coordinació amb serveis tècnics o fabricants quan l'equip estigui en garantia.
- Manteniment de recanvis i peces originals, excloent-hi els consumibles.

**7. Manipulació de consumibles** (instal·lació, substitució, comprovació), excepte:

- Canvi de tòner d'impressores, que realitzen els usuaris.
- En aquest cas, el nivell 2 facilitarà el tòner quan la comanda estigui lliurada pel proveïdor.

**8. Manteniment preventiu:**

---

- Dels equips que es trobin en taller.
- D'altres equips específics quan així ho sol·liciti FGC.

**9. Gestió de l'inventari de maquinari i perifèrics:**

- Validació de l'estat dels equips durant les actuacions.
- Actualització contínua de la base de dades d'inventari.

**10. Gestió de noves adquisicions o reubicacions:**

- Migració de dades i configuració del nou equip.
- Instal·lació del programari base i de comunicacions.
- Verificació de la integració de l'equip al sistema.

**11. Altres serveis auxiliars:**

- Gestió del préstec de portàtils.
- Control i registre de tòners.
- Gestió dels equips i serveis associats a les sales de reunions.

---

**Requeriments de qualitat i control**

Per assegurar la qualitat i l'eficiència de la gestió d'incidències i avaries, es fixa el següent marc de control:

- **Classificació per criticitat**, segons la definició d'FGC:
    - **Crítica**: atura el servei.
    - **Greu**: afecta significativament però no l'atura.
    - **Lleu**: no té un impacte directe en el funcionament del servei.
  - **Seguiment de SLA**:
    - Es controlarà el temps de resposta i temps de resolució segons l'acord de nivell de servei (vegeu capítol 5.7).
    - Les incidències s'han de resoldre dins els terminis establerts per al 80% dels casos, com a mínim.
  - **Totes les actuacions han de quedar documentades**:
-

- Incloent descripció, temps de resposta i resolució, estat de l'equip, accions realitzades i responsable de la intervenció.
- **Indicadors mensuals:**
  - % d'incidències resoltes dins SLA.
  - Temps mitjà de resposta i resolució.
  - Distribució per tipus d'incidència i per ubicació.
  - Nombre i temps mitjà de desplaçaments.
  - Equipament substituït, reparat i/o actualitzat.
- **Millora contínua:**
  - L'empresa adjudicatària haurà d'identificar tendències repetitives, problemes recurrents i propostes de millora.
  - Es valorarà positivament l'aportació de recomanacions tècniques preventives o optimitzadores.

## 6. PLA DE DEVOLUCIÓ DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA ACTUAL

Amb l'objectiu de garantir la continuïtat i qualitat del servei del Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU) i minimitzar qualsevol risc derivat del canvi d'empresa adjudicatària, es defineix el pla de devolució que haurà de complir l'empresa sortint en el moment de finalitzar el contracte.

### 6.1 Objectius del pla de devolució

- Assegurar la transferència ordenada i completa del servei a la nova empresa adjudicatària.
- Evitar pèrdues d'informació, retards o interrupcions en l'atenció a l'usuari.
- Garantir la traçabilitat i disponibilitat de tota la documentació i coneixement generat durant l'execució del contracte.
- Facilitar un procés transparent i verificable per part de FGC.

### 6.2 Abast del pla

El pla de devolució inclourà, com a mínim, els elements següents:

---



#### **1. Inventari i actius**

- Relació actualitzada i validada de tot el parc informàtic i de comunicacions gestionat.
- Estat dels equips i incidències associades.
- Materials en préstec o sota responsabilitat de l'adjudicatari.

#### **2. Documentació i coneixement**

- Procediments operatius i manuals utilitzats en el servei.
- Documentació de configuracions, esquemes de xarxa i integracions aplicables.
- Històric d'informes de seguiment i indicadors de servei (SLA/ANS).

#### **3. Tiquets i incidències actives**

- Relació completa de demandes i incidències pendents, amb el seu estat i temps de resolució associat.
- Transferència a la nova empresa adjudicatària dels tiquets oberts i assignació corresponent.

#### **4. Accés i eines**

- Relació d'usuaris, perfils i permisos del personal assignat.
- Lliurament d'informació sobre eines de gestió, aplicacions i credencials en ús, garantint la seguretat i confidencialitat.

#### **5. Formació i transferència de coneixement**

- Sessions de traspàs al nou adjudicatari i a FGC per facilitar la continuïtat del servei.
- Disponibilitat del personal clau de l'empresa sortint durant el període de transició establert per FGC.

### **6.3 Planificació i termini**

- L'empresa adjudicatària sortint haurà de presentar a FGC un calendari de devolució amb fites clares i dates límit.
  - El període de transició serà determinat per FGC, i en cap cas podrà ser inferior a 30 dies naturals abans de la finalització del contracte.
  - Durant aquest període, es podran establir reunions setmanals de coordinació amb FGC i, si escau, amb la nova empresa adjudicatària.
-

---

#### **6.4 Responsabilitats i verificació**

- L'empresa adjudicatària actual és responsable de la completeness i veracitat de la informació lliurada.
- FGC validarà la documentació i els inventaris mitjançant mostres i comprovacions directes.
- Qualsevol incompliment o manca de col·laboració podrà ser considerat com a incompliment contractual greu.

#### **6.5 Tancament**

El procés de devolució finalitzarà amb la signatura d'un acta de tancament entre FGC i l'empresa adjudicatària sortint, en què constarà:

- Relació d'elements i documentació lliurada.
- Estat del servei i dels tiquets.
- Validació per part de FGC que el traspàs ha estat complet i correcte.

### **7. DRETS I DEURES DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA**

En virtut del present contracte, l'empresa adjudicatària assumeix els drets i obligacions següents:

#### **7.1 Deures**

L'empresa adjudicatària es compromet a:

##### **1. Manteniment del servei**

- Garantir la prestació del servei d'acord amb les característiques, condicions i nivells de servei establerts en aquest contracte.
- Adoptar les mesures necessàries per assegurar la continuïtat del servei i la mínima afectació possible en cas d'incidències o situacions excepcionals.

##### **2. Compliment normatiu**

- Respectar tota la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, seguretat de la informació i legislació aplicable a l'àmbit del servei.
  - Aplicar mesures de seguretat tècniques i organitzatives adequades per evitar l'accés no autoritzat, pèrdua o alteració de les dades tractades.
-

---

### 3. Gestió de dades i informació

- Retornar a FGC, o lliurar segons s'indiqui, tota la informació i dades facilitades o generades durant la prestació del servei, en el format i suport que FGC determini.
- Garantir la integritat, confidencialitat i disponibilitat de les dades mentre estiguin sota la seva custòdia.

### 4. Col·laboració i transparència

- Facilitar a FGC tota la informació necessària per a la supervisió i seguiment del servei.
- Col·laborar activament en auditories, controls o requeriments de verificació de compliment.

## 7.2 Drets

L'empresa adjudicatària té dret a:

- Rebre de FGC tota la informació necessària per a la correcta prestació del servei.
- Percebre les contraprestacions econòmiques acordades, en els terminis i condicions establerts en el contracte.
- Ser informada de qualsevol modificació significativa en els requeriments del servei.

## 7.3 Limitació de responsabilitat

L'empresa adjudicatària no serà responsable de l'ús indegut o il·lícit que FGC faci de la informació obtinguda a través del servei prestat.

## 8. DRETS I DEURES DEL GRUP FGC

En virtut del present contracte, el Grup FGC assumeix els drets i obligacions següents:

### 8.1 Deures

El Grup FGC es compromet a:

#### 1. Compliment contractual

- Abonar a l'empresa adjudicatària les contraprestacions econòmiques pactades, en les condicions, terminis i modalitats establerts al contracte.
  - Facilitar els mitjans i la informació necessària per a la correcta execució del servei.
-

---

## 2. Gestió de dades i informació

- Vetllar per la veracitat, integritat i finalitat de les dades i/o informació facilitada a l'empresa adjudicatària per a la prestació del servei.
- Responsabilitzar-se de l'ús que faci de les dades i informació que li siguin retornades per part de l'empresa adjudicatària.

## 3. Supervisió i seguiment

- Exercir les funcions de control i seguiment del servei contractat, d'acord amb els procediments i mecanismes establerts.
- Informar a l'empresa adjudicatària de qualsevol canvi rellevant en les necessitats o condicions de prestació del servei.

## 8.2 Drets

El Grup FGC té dret a:

- Rebre el servei en els termes, condicions i nivells establerts en el present contracte.
- Requerir la informació i documentació necessàries per verificar el compliment de les obligacions de l'empresa adjudicatària.
- Aplicar, si escau, les penalitzacions establertes en cas d'incompliment dels acords de nivell de servei (ANS).
- Modificar, prèvia comunicació i justificació, els requeriments i paràmetres de servei que siguin necessaris per a la millora del mateix.

## 9. ACCÉS DE DADES PERSONALS

L'empresa adjudicatària es compromet a tractar les dades de caràcter personal a les que ha tingut accés o s'hagin generat en el marc del present contracte, de conformitat amb allò que disposa la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre de Protecció de Dades de Caràcter personal, en endavant LOPD, amb la normativa que la desenvolupa, la entrada en vigor del nou Reglament Europeu de Protecció de Dades 2016/679, de 27 d'abril de 2016 (RGPD o GDPR) i amb qualsevol altra normativa relacionada que la pogués afectar, tot incloent les que modifiquin les anteriorment anomenades.

De conformitat amb la regulació de l'article 12 de la LOPD, les dues parts reconeixen la necessitat d'accés per part de l'empresa adjudicatària a dades de caràcter personal de FGC, per ser necessari per la prestació del servei que s'estableix en aquest plec.

L'empresa adjudicatària es compromet a no aplicar o utilitzar les dades amb una finalitat diferent a la del present plec.

---

Complir tot allò que estableix el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) de caràcter personal, en relació a les dades personals a les pugui tenir accés amb motiu del contracte. En aquest sentit, la documentació i la informació a les que pugui tenir accés amb motiu de l'execució del present contracte tenen caràcter de confidencial i no podran ésser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà ni suport, i, per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a tercer fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte. Als efectes de la indicada normativa (RGPD), el contractista tindrà la consideració d'encarregat del tractament i se sotmetrà en tot moment a la normativa que resulti d'aplicació i les instruccions que se li donin.

L'empresa adjudicatària només permetrà l'accés a terceres persones a les dades comunicades per Grup FGC, quan sigui necessari o convenient per complir amb la finalitat establerta en el present contracte, previ acord de Grup FGC.

Les dades i/o continguts tractats, en virtut dels serveis objecte del present contracte, per l'empresa adjudicatària, seran propietat en tot cas de FGC, amb independència que l'empresa adjudicatària sigui qui generi o reculli la informació o aquest sigui proporcionada per FGC.

Davant l'incompliment per part FGC de les obligacions relatives a la protecció de dades de caràcter personal, l'empresa adjudicatària quedarà exonerada de qualsevol reclamació efectuada per tercers, o per l'Agència de Protecció de Dades al respecte o davant procediment sancionador adreçat contra la mateixa.

## 10. CONFIDENCIALITAT

### 10.1 Principi general

El Grup FGC considera que l'objecte d'aquest contracte, així com tota la informació i documentació vinculada a la seva execució, té caràcter estrictament confidencial. En conseqüència, cap de les parts podrà difondre, comunicar ni subministrar informació relativa al contracte sense l'autorització prèvia i per escrit de l'altra part.

### 10.2 Definició d'informació confidencial

A efectes del present contracte, es considerarà informació confidencial, sense caràcter limitatiu:

1. La informació que una part subministri a l'altra i que hagi estat qualificada expressament com a confidencial.
2. Qualsevol informació relativa a procediments, metodologies, tècniques, especificacions tècniques, configuracions, paràmetres, costos, preus, models de fixació de tarifes, dades d'usuari o informació sensible de negoci subministrada per una part a l'altra.

3. Informació obtinguda durant l'execució del servei que pugui afectar la seguretat, el funcionament o la imatge del Grup FGC.

### **10.3 Obligacions de les parts**

La part receptora de la informació confidencial es compromet a:

- **Reserva i protecció:** Mantenir la informació confidencial amb un nivell de protecció i cura, com a mínim, equivalent al que utilitza per protegir la seva pròpia informació de naturalesa similar.
- **Limitació d'ús:** Utilitzar la informació confidencial exclusivament per a l'execució del contracte i no per a cap altra finalitat aliena al mateix.
- **Deure d'informació interna:** Informar els seus empleats, representants, subcontractistes i col·laboradors implicats en l'execució del contracte sobre el caràcter confidencial de la informació, exigint-los els mateixos compromisos de confidencialitat que assumeixen les parts. Cada part serà responsable de l'actuació dels seus col·laboradors respecte a aquest deure.
- **Restitució o destrucció:** Retornar a la part reveladora, o destruir sota indicació expressa d'aquesta, tota la informació confidencial en finalitzar el contracte o quan sigui requerida.

### **10.4 Propietat de la informació**

La informació confidencial es considerarà sempre propietat de la part que l'ha revelat. La seva transmissió no atorga a l'altra part cap dret de propietat, ús o explotació fora dels límits establerts en aquest contracte.

### **10.5 Exclusions**

No es considerarà informació confidencial aquella que:

- Fos d'accés públic en el moment de la seva revelació.
- Hagi estat obtinguda legítimament de tercers sense obligació de confidencialitat.
- Fos desenvolupada de manera independent per la part receptora sense utilitzar informació confidencial de l'altra part.
- Hagi de ser revelada per imperatiu legal, ordre judicial o requeriment administratiu. En aquest cas, la part receptora haurà de notificar prèviament i per escrit a l'altra part, sempre que sigui legalment possible.

---

## 10.6 Durada de l'obligació de confidencialitat

L'obligació de confidencialitat establerta en aquest contracte tindrà una vigència indefinida i continuarà essent aplicable fins i tot després de la finalització, resolució o extinció del contracte, mentre la informació no hagi esdevingut pública per causes no imputables a la part receptora.

## 11. EFECTES DE LA RESOLUCIÓ

### 11.1 Retorn de la informació i dels suports

En cas de resolució o finalització del contracte, per qualsevol causa, l'empresa adjudicatària estarà obligada a retornar al Grup FGC tota la documentació, dades, fitxers, arxius i informació obtinguda o generada durant l'execució del servei, així com els suports físics en els quals aquesta informació estigui continguda i que siguin propietat de FGC.

Aquest retorn haurà d'efectuar-se en les condicions tècniques i de seguretat que determini FGC, per tal de garantir la integritat i la confidencialitat de la informació.

### 11.2 Termini de retirada per part de FGC

Un cop l'empresa adjudicatària hagi posat a disposició de FGC els suports físics i la documentació esmentada, FGC disposarà d'un termini màxim de **tres mesos** per procedir a la seva retirada de les instal·lacions de l'empresa adjudicatària.

### 11.3 Destrucció de la informació

Si transcorregut aquest termini FGC no hagués retirat els suports físics o la informació dipositada:

- L'empresa adjudicatària estarà facultada per procedir a la destrucció dels suports i de la informació en ells continguda.
- Aquesta destrucció s'haurà de dur a terme mitjançant procediments segurs i homologats, que garanteixin la impossibilitat de recuperar totalment o parcialment les dades.
- No es podrà realitzar cap còpia ni mecanisme que permeti la seva recuperació posterior.

Un cop efectuada la destrucció, l'empresa adjudicatària quedarà **exonerada de qualsevol responsabilitat** per possibles perjudicis derivats d'aquesta eliminació de dades.

### 11.4 Certificat de destrucció

En cas que s'hagi de procedir a la destrucció, l'empresa adjudicatària haurà d'emetre i lliurar a FGC un **certificat de destrucció** en el qual consti la data, el mètode utilitzat i la confirmació que la informació

---

ha estat eliminada de manera irreversible.

#### **11.5 Responsabilitat sobre la informació**

Durant el període comprès entre la resolució del contracte i la retirada o destrucció de la informació, l'empresa adjudicatària continuarà obligada a custodiar les dades i els suports amb les mateixes mesures de seguretat i confidencialitat aplicables durant la vigència del contracte.



## **OFERTA ECONÒMICA**

NOTA IMPORTANT: Els licitadors hauran de seguir estrictament el model d'oferta que es detalla a continuació, en cas contrari, la seva oferta podrà ser exclosa.

### **PROPOSICIÓ ECONÒMICA**

D. Jorge Gine Prades, major d'edat, amb D.N.I. núm. 0941 , veí de Barcelona, província de Barcelona, amb domicili a Torre Diagonal 00 Pl. Ernest Lluch, 5, pl. 23, 08019 Barcelona, de professió Director Vendes, en nom i representació de TELEFONICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U., presenta oferta en relació a la licitació per la contractació de "SERVEI D'ATENCIÓ INFORMÀTICA AMB UN CENTRE D'ATENCIÓ ALS USUARIS (CAU) ALS FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA I EMPRESES DEL GRUP", acceptant expressament el contingut i condicions del plec i de la licitació i, en el cas de ser adjudicatari, es compromet a executar-lo per les condicions econòmiques que es detallen a continuació :

*Els licitadors presentaran una oferta global a la baixa respecte el preu de 596.000,00 € pel servei d'atenció informàtica amb un Centre d'atenció als Usuaris (CAU) als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i empreses del grup establert en el pressupost de licitació d'acord amb la taula adjunta:*

| Concepte                  | Import en € |
|---------------------------|-------------|
| Import (abans d'IVA)      | 565.936,15€ |
| IVA 21 %                  | 118.846,59€ |
| Import Total (IVA inclòs) | 684.782,74€ |

A data de la signatura electrònica.

0941  
JORGE GINE  
(R:  
A78053147)

Firmado  
digitalmente por  
0941 JORGE  
GINE (R: A78053147)  
Fecha: 2025.11.24  
10:50:01 +01'00'

## OFERTA TÈCNICA (AVALUABLE MITJANÇANT CRITERIS OBJECTIUS)

NOTA IMPORTANT: Els licitadors hauran de seguir estrictament el model d'oferta que es detalla a continuació, en cas contrari, la seva oferta podrà ser exclosa.

### PROPOSICIÓ TÈCNICA (CRITERIS OBJECTIUS)

D. Jorge Gine Prades, major d'edat, amb D.N.I. núm. 0941 , veí de Barcelona, província de Barcelona, amb domicili a Torre Diagonal 00 Pl. Ernest Lluch, 5, pl. 23, 08019 Barcelona, de professió Director Vendes, en nom i representació de TELEFONICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U., presenta oferta en relació a la licitació per la contractació de "SERVEI D'ATENCIÓ INFORMÀTICA AMB UN CENTRE D'ATENCIÓ ALS USUARIS (CAU) ALS FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA I EMPRESES DEL GRUP", acceptant expressament el contingut i condicions del plec i de la licitació i, en el cas de ser adjudicatari, es compromet a executar-lo per les condicions que es detallen a continuació :

*Els licitadors presentaran oferta segons el quadre següent:*

| Oferta en concepte de                                                                            | Indicar numero per perfils presentats en la solvència tècnica                                                                                                             | Proposta                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Proposta relativa a l'aplicació de les condicions laborals a la execució del contracte</b> | <i>Indicar número per perfils presentats en la solvència tècnica</i><br><b>Total: 8</b><br><b>Cap servei: 1 persona</b><br><b>N1: 3 persones</b><br><b>N2: 4 persones</b> | <i>Número de persones total adscrit a l'execució del contracte (d'acord a la solvència tècnica) amb contracte laboral indefinit o transformació a indefinit.</i><br><b>Total: 8</b>                |
| <b>2. Proposta relativa a la qualitat social basada en criteris d'igualtat de gènere</b>         | <i>Indicar número per perfils presentats en la solvència tècnica</i><br><b>Total: 8</b><br><b>Cap servei: 1 persona</b><br><b>N1: 3 persones</b><br><b>N2: 4 persones</b> | <i>Número de dones adscrites a l'execució del contracte (d'acord a la solvència tècnica).</i><br><b>Total: 5</b><br><b>Cap servei: 1 persona</b><br><b>N1: 3 persones</b><br><b>N2: 1 persones</b> |

| Oferta en concepte de                                                                                             | Mínim requerit (A) | Màxima ampliació permesa | Addicional (B)                                         | Total ( A+B )         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------|
| <b>3. Proposta relativa a l'experiència addicional del perfil Responsable del servei:</b>                         |                    |                          |                                                        |                       |
| <b>3.1.Oferta relativa a l'experiència addicional per sobre dels 8 anys del perfil del Responsable del Servei</b> | 8 anys             | 10 anys addicionals      | <i>Indicar anys addicionals</i><br>10 anys addicionals | <b>18 anys totals</b> |

|                                                                                                                                                  |            |                          |                                                                  |                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>3.2. Oferta relativa als projectes addicionals similars al objecte de contracte en els últims 5 anys del perfil de Responsable del Servei</b> | 1 projecte | 10 projectes addicionals | <i>Indicar projectes addicionals</i><br>10 projectes addicionals | <i>Indicar els projectes totals</i><br>11 projectes totals |
| <b>4. Oferta relativa a l'acreditació de coneixement addicional del personal tècnic - Nivell 2</b>                                               |            |                          |                                                                  |                                                            |

| 4.1. Oferta relativa a l'experiència addicional per sobre dels 5 anys requerits en la solvència tècnica del perfils adscrits a l'execució del contracte del personal tècnic - Nivell 2 |        |                     |                                                 |                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| - Tècnic 1                                                                                                                                                                             | 5 anys | 15 anys addicionals | Indicar anys addicionals<br>15 anys addicionals | Indicar els projectes totals del Tècnic 1<br>20 anys totals |
| - Tècnic 2                                                                                                                                                                             | 5 anys | 15 anys addicionals | Indicar anys addicionals<br>6 anys addicionals  | Indicar els projectes totals del Tècnic 2<br>11 anys totals |
| - Tècnic 3                                                                                                                                                                             | 5 anys | 15 anys addicionals | Indicar anys addicionals<br>15 anys addicionals | Indicar els projectes totals del Tècnic 3<br>20 anys totals |
| - Tècnic 4                                                                                                                                                                             | 5 anys | 15 anys addicionals | Indicar anys addicionals<br>3 anys addicionals  | Indicar els projectes totals del Tècnic 4<br>8 anys totals  |
| Oferta en concepte de                                                                                                                                                                  |        |                     | Proposta                                        |                                                             |
| 4.2. Proposta relativa a la incorporació de mesures de formació continuada del personal N1 i sessions de sensibilització TIC per a usuaris clau:                                       |        |                     | Indicar (Si/No)<br>SI                           |                                                             |

| 5. Proposta sobre la qualitat del servei                                                      |           |                          |                       |                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------|
| a) Atenció a l'usuari                                                                         |           |                          |                       |                                                                 |
|                                                                                               | Màxim (X) | Màxima reducció permesa  | Reducció (R)          | Total (X - R)                                                   |
| 5.1. Proposta relativa a l'atenció a l'usuari del temps de resposta Nivell 1.                 | 60 min    | 30 minuts de reducció    | 30 minuts de reducció | Indicar el temps total= 60 min - Temps de reducció<br>30 minuts |
| 5.2. Proposta relativa a l'atenció a l'usuari dedicat al temps màxim per reassignació/escalat | 45 min    | 20 min de reducció       | 20 min de reducció    | Indicar el temps total= 45 min - Temps de reducció<br>25 minuts |
|                                                                                               | Mínim (A) | Màxima ampliació permesa | Addicional (R)        | Total (A+B)                                                     |

|                                                                                                                                                                                   |                  |                                 |                                                           |                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <b>5.3. Proposta relativa a l'atenció a l'usuari - Resolució en primera instància (Nivell 1)</b>                                                                                  | 60 %             | 30 % d'ampliació                | Indicar el percentatge Addicional<br><br>30 % d'ampliació | (60% + % adicional )<br><br>90 %                                  |
| <b>b) Resolució d'incidències i avaries</b>                                                                                                                                       |                  |                                 |                                                           |                                                                   |
|                                                                                                                                                                                   | <b>Màxim (X)</b> | <b>Màxima reducció permesa</b>  | <b>Reducció (R)</b>                                       | <b>Total (X-R)</b>                                                |
| <b>5.4. Proposta relativa a la reducció de temps en la resolució d'incidències i avaries CRÍTICA</b>                                                                              | 4 hores          | 3 hores de reducció             | Indicar temps de reducció<br>3 hores de reducció          | Indicar el temps total = 4 hores – temps de reducció<br>1 hora    |
| <b>5.5. Proposta relativa a la reducció de temps en la resolució d'incidències i avaries GREU</b>                                                                                 | 8 hores          | 6 hores de reducció             | Indicar temps de reducció<br>6 hores de reducció          | Indicar el temps total = 8 hores – temps de reducció<br>2 hores   |
| <b>5.6. Proposta relativa a la reducció de temps en la resolució d'incidències i avaries LLEU</b>                                                                                 | 48 hores         | 24 hores de reducció            | Indicar temps de reducció<br>24 hores de reducció         | Indicar el temps total = 48 hores – Temps de reducció<br>24 hores |
| <b>6. Formació</b>                                                                                                                                                                |                  |                                 |                                                           |                                                                   |
|                                                                                                                                                                                   | <b>Mínim (A)</b> | <b>Màxima ampliació permesa</b> | <b>Addicional (R)</b>                                     | <b>Total ( A+B )</b>                                              |
| <b>6.1. Proposta relativa a l'ampliació de dies de formació per a la substitució de baixes, vacances i qualsevol altra absència del personal establert en 15 dies laborables.</b> | 15 dies          | 15 dies                         | 15 dies de addicionals                                    | 30 dies de addicionals                                            |

**Molt important: Els licitadors hauran d'incorporar la justificació documental necessària per acreditar la seva proposta, segons s'especifica a l'ANNEX 4 del present PCAP**

A data de la signatura electrònica.

0941  
 JORGE GINE  
 (R:  
 A78053147)

Firmado digitalmente por 0941 JORGE GINE (R: A78053147)  
 Fecha: 2025.11.24 10:51:35 +01'00'

# CODI DE CONTRACTACIÓ SOCIALMENT RESPONSABLE

DE FERROCARRILS DE LA GENERALITAT  
DE CATALUNYA I DE LES SEVES  
SOCIETATS MERCANTILS





# CON- TIN- GUT.

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 1. INTRODUCCIÓ                 | 05 |
| 2. MARC NORMATIU DE REFERÈNCIA | 06 |
| 3. CRITERI D'APLICABILITAT     | 07 |
| 4. EIXOS D'ACTUACIÓ            | 08 |
| 5. VIGÈNCIA                    | 11 |





# INTRODUCCIÓ

**Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya** (en endavant FGC) és una empresa pública de la Generalitat de Catalunya, dedicada al transport de viatgers per ferrocarril i a la gestió d'activitats de turisme i muntanya, de les que destaquen la gestió d'estacions d'esquí.

La seva actuació ha d'emmarcar-se amb una clara voluntat de servei públic, per aquest motiu, és essencial dotar la contractació de l'empresa d'elements que afavoreixin la integració d'aspectes socials, ètics i ambientals.

L'actual Llei de Contractes del Sector Públic (Llei 9/2017), recull en el seu Preàmbul quins són els principis que han inspirat la redacció i aprovació d'aquesta llei, identificant com a un dels objectius essencials, obtenir contractacions amb una millor relació qualitat-preu.

En aquesta línia, s'estableix **“l'obligació dels òrgans de contractació de vetllar perquè el disseny dels criteris d'adjudicació permeti obtenir obres, subministraments i serveis de gran qualitat, concretament mitjançant la inclusió d'aspectes qualitatius, mediambientals, socials i innovadors, vinculats a l'objecte del contracte”**.

FGC ha adoptat com a principi general, repetit i obligació en la seva contractació, integrar aquests aspectes, esdevenint un model de contractació socialment responsable, tant en aspectes socials, ambientals, ètics, així com relacionats amb la perspectiva de gènere.

En el marc de l'Estratègia 10/30, un dels quatre eixos estratègics incorporats de forma transversal a tots els àmbits de l'empresa són la sostenibilitat i les persones. Així, FGC aposta per un model d'empresa en el qual la Responsabilitat Social esdevé un element essencial, incorporant-lo com un dels set àmbits de l'Agenda Estratègica 10/30 d'FGC.

Com a element vertebrador en aquesta estratègia d'empresa, s'ha contemplat la compra socialment responsable com a pilar bàsic, amb la voluntat de que FGC pugui convertir-se en referent en el sector públic català, per la seva capacitat d'influir en el seu entorn a través de la contractació pública fomentant mesures de respecte al Medi Ambient, d'inclusió social, de millora de la qualitat del treball, d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes, de lluita contra la corrupció i de promoció del comerç just i de proximitat.

Això implica que el disseny de les licitacions no només s'enfoqui en adquirir un producte, servei o obra sinó que també tingui en compte molts altres aspectes relacionats amb el contracte que tindran afectacions en la nostra societat

En aquesta línia d'actuació, s'ha elaborat el present **codi** de Contractació Socialment Responsable, el qual recull les condicions mínimes que s'hauran d'aplicar en tots els procediments de contractació de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

Aquest **codi** es publicarà al Perfil de Contractant d'FGC, inserit a la Plataforma de Contractació de la Generalitat de Catalunya, esdevenint un conjunt de condicions a aplicar en els seus procediments de contractació.



# MARC NORMATIU DE REFERÈNCIA

# 2

Aquest **codi** s'ha elaborat tenint en compte el marc de referència normatiu general que es detalla a continuació:

- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.
- Instrucció 1-2019, de 6 de juny, de la *Direcció General de Contractació Pública del Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda*, sobre la incorporació de la clàusula ètica als plecs de clàusules administratives que regeixin les contractacions dels departaments de l'*Administració de la Generalitat de Catalunya* i el seu Sector Públic.
- Directriu 1/2019, de 19 de juny de 2019, de la *Direcció General de Contractació Pública*, per la qual es fixen criteris per a l'aplicació de les clàusules de millores laborals i salarials com a criteri de valoració en determinats contractes.
- Guia per a la incorporació de la perspectiva de gènere en els contractes públics, aprovada per *Acord de Govern de la Generalitat de Catalunya* de 12 de setembre de 2018.
- **codi** per a una contractació socialment responsable en l'àmbit de l'*Administració de la Generalitat de Catalunya* i el Sector Públic que en depèn, aprovat per *Acord de Govern de la Generalitat de Catalunya* de 20 de juny de 2017.



# CRITERI D'APLICABILITAT

# 3

Com a criteri general d'aplicació, s'estableix l'obligació d'incorporar condicions socialment responsables a tota la contractació de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya sotmesa a licitació.

L'objecte i finalitats de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya permeten que les seves contractacions puguin ser susceptibles de contenir condicions d'aquest tipus (atenent al seu objecte i sempre d'acord amb les condicions que preveu la normativa de contractació pública), afavorint una millora en la qualitat de les condicions en les que contracta aquesta empresa.

En aquest sentit, essent aquest el criteri d'actuació general, en el cas de que es consideri que una contractació no és susceptible d'incorporar aquestes condicions, serà necessari motivar-ho i justificar-ho adequadament en la documentació necessària prèvia que ha de constar a l'expedient de contractació.

En tot cas, la incorporació d'aquestes condicions es farà respectant els principis que han de regir la contractació dels Estats de la Unió Europea, els quals estan incorporats a la Llei de Contractes del Sector Públic i que es resumeixen en:

■ **Concurrencia**  
■ **No discriminació**

■ **Transparència**  
■ **Publicitat**

■ **Llibertat d'accés**  
■ **Igualtat de tracte**

Les condicions socialment responsables estaran vinculades amb l'objecte del contracte i es fixaran atenent al principi de proporcionalitat entre la finalitat/objectiu a assolir, l'objecte del contracte i la resta de condicions essencials d'aquella contractació.



Les **condicions socialment responsables** previstes en aquest **codi** seran d'aplicació en els processos de contractació sotmesos a licitació (contemplant tota la tipologia de procediments, inclosos, els negociats sense publicitat), que siguin susceptibles d'incorporar aquestes condicions i en els àmbits d'actuació que es detallen a continuació.

Se seleccionaran les condicions més adequades per a cada contracte tenint en compte la naturalesa i finalitat de l'objecte.

- Condicions socialment responsables:
  - condicions socials laborals
  - condicions relatives a la igualtat de gènere
  - condicions d'afavoriment de l'accés de les pimes a la contractació pública
- Condicions ambientalment responsables
- Condicions relacionades amb les conductes èticament responsables

Aquestes condicions es podran incorporar en la contractació que sigui susceptible com a:

- Criteris de selecció (condicions de solvència)
- Criteris d'adjudicació
- Condicions especials d'execució
- Condicions tècniques obligatòries

## 4.1. CONDICIONS SOCIALMENT RESPONSABLES

FGC, com a empresa pública de la Generalitat, pren consciència de la necessitat d'impulsar un model de contractació que incorpori, com a garantia de qualitat, la inclusió de condicions socialment responsables.

L'article 28 de la LCSP, estableix que *"les entitats del sector públic valoraran la incorporació de consideracions socials, mediambientals i d'innovació, així com promouran la participació de la pime (..)"*

Aquest objectiu va més enllà del compliment estricte de la llei, posicionant a FGC com a capdavantera en la matèria.

En tots els procediments de licitació gestionats per Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, s'inclouran condicions que afavoreixin la qualitat social de la contractació, sempre en el marc del que estableix la LCSP.

Es contemplen, com a àmbits que poden incidir en aquesta qualitat social els següents:

1. Condicions socials aplicables al contracte
2. Condicions que afavoreixin el respecte a la perspectiva de gènere en els contractes
3. Condicions que dotin a la contractació d'uns principis ètics



Aquestes condicions es podran fixar:

- Com a criteri de solvència tècnica/professional dels licitadors
- Com a criteri d'adjudicació
- Com a condició especial d'execució

Els responsables dels contractes hauran d'incorporar aquelles condicions socials que siguin adients, en relació a l'objecte del contracte.

Només s'admetrà, com excepcionalitat, la no inclusió de condicions socialment responsables en aquells expedients de licitació en els que, de forma motivada, el responsable del contracte justifiqui, en la documentació inicial, la impossibilitat d'incloure aquestes condicions en aquella contractació.

Es tindran en especial consideració la incorporació de condicions relatives a:

- Ètica en la contractació pública
- Mesures en matèria d'igualtat de gènere
- Condicions d'accessibilitat/disseny universal (inclusiu)
- Afavoriment de la contractació de personal en situació de risc d'exclusió social
- Mesures que permetin l'accés de les pimes a la contractació (Guia de bones pràctiques per al foment de l'accés de les PIME a la Contractació del sector públic de Catalunya)
- Reserva de contractes (o lots) a CET/empreses d'inserció
- Condicions relacionades amb millores laborals (conciliació/horaris, etc.)
- Obligacions específiques per als subcontractistes, en matèria de contractació socialment responsable

Es podran incorporar com annex a aquest [codi](#), exemples de condicions a incorporar en els procediments de licitació d'FGC.



### **Condicions aplicables al personal d'FGC que participi en la contractació**

Tot el personal que participi directament o indirectament en la contractació, sotmetrà la seva actuació al [codi](#) de principis i conductes recomanables en la contractació pública, aprovat per Acord de Govern de la Generalitat de Catalunya d'1 d juliol de 2014 i actualitzat per l'Acord de govern de 9 de maig de 2017.

## 4.2. CONDICIONS AMBIENTALMENT RESPONSABLES

# 4

En tots els procediments de licitació gestionats per Ferrocarrils de la Generalitat, s'inclouran condicions que afavoreixin la qualitat ambiental de la contractació.

Aquestes condicions es podran fixar:

- com a criteri de solvència tècnica/professional dels licitadors
- com a criteri d'adjudicació
- com a condició especial d'execució

Els responsables dels contractes hauran d'incorporar aquelles condicions ambientals que siguin adients, en relació a l'objecte del contracte.

Només s'admetrà, com excepcionalitat, la no inclusió de condicions ambientalment responsables en aquells expedients de licitació en els que, de forma motivada, el responsable del contracte justifiqui, en la documentació inicial, la impossibilitat d'incloure aquestes condicions en aquella contractació.

Es podran incorporar com Annex a aquest [codi](#), exemples de condicions a incorporar en els procediments de licitació d'FGC.



Aquest **codi** va ser aprovat pel Comitè de Direcció de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya el 20 de gener del 2020, amb una vigència indefinida o bé fins a la seva derogació o bé la seva substitució per un nou **codi**.







**FGC**

Ferrocarrils  
de la Generalitat  
de Catalunya