



**Aigües de Mataró**

C/ Pitàgores, 1-7 - 08304 Mataró - Tel. 93 741 61 00 - Fax 93 741 61 01  
info@aiguesmataro.cat - www.aiguesmataro.cat

**AIGÜES DE MATARÓ, S.A.**

**PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS**

**PROCEDIMENT OBERT**

**TRAMITACIÓ D'URGÈNCIA**

**SERVEI D'IMPLANTACIÓ D'UN GESTOR DE RELACIÓ AMB LA CLIENTELA (CRM)**

**NÚM. EXPEDIENT SI10173**



## **QUADRE-RESUM DE CARACTERÍSTIQUES DEL PROCEDIMENT DE LICITACIÓ**

### **PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS**

#### **SERVEI D'IMPLANTACIÓ D'UN GESTOR DE RELACIÓ AMB LA CLIENTELA (CRM)**

**A.- DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE:** Contractació per part de la societat AIGÜES DE MATARÓ, S.A (en endavant, "AMSA") del servei d'implantació d'un gestor de relació amb la clientela (CRM).

Formen part de l'objecte del contracte:

- Fase d'implementació: en aquesta fase es farà la presa de requeriments, parametrització i desenvolupament, test de proves, formació i posada en marxa de la solució de ticketing
- Fase de manteniment i suport: inclou els serveis de manteniment preventiu i correctiu

#### **B.- VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE: 194.000 EUROS (IVA exclòs)**

<b>Concepte</b>	<b>Import (IVA exclòs)</b>
Pressupost base de licitació	50.800,00 €
possibles modificacions	0 €
Possibles pròrrogues	143.200 € (a raó de 35.800 €/anuals x 4 anys de possible pròrroga)
<b>Total</b>	<b>194.000,00 €</b>

**B.1. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ: 50.800 EUROS (IVA exclòs)**, d'acord amb el següent desglossament:





Concepte	Quantitat	Import (IVA exclòs)
Llicenciament i Manteniment (Anual)	22	30.800,00 €
Implantació i parametrització		15.000,00 €
Bossa d'hores prevista per evolutius (preu/hora)	Màxim 50 hores	5.000 € (a raó d'un preu unitari de 100,00 €/hora)
Serveis d'Automatització i IA - Correu electrònic (gestionat): preu/hora a justificar	email	1,00 €
Serveis d'Automatització i IA - WhatsApp (Preu resposta): preu/hora a justificar	resposta	0,08 €
Serveis d'Automatització i IA - Telèfon (Preu minut): preu/hora a justificar	minut	0,40 €

El pressupost de licitació global, abans d'IVA, ascendeix a 50.800 €, per un any de contracte, l'IVA (21%) ascendeix a 12.348 € i el pressupost (IVA inclòs), ascendeix a 71.148 €.

En aquest pressupost s'inclouen tots els treballs relacionats en el plec de prescripcions tècniques, així com tots els costos que corresponguin per tots els conceptes, fins i tot impostos inclòs IVA.

L'import del valor estimat previst per les possible pròrrogues, s'ha calculat tenint en compte els següents imports:

Concepte	Quantitat	Import (IVA exclòs)
Llicenciament i Manteniment (Anual)	22	30.800,00 €
Bossa d'hores per atendre evolutius	Màxim 50 hores	5.000,00 € (a raó d'un preu/hora de 100 €/hora)
Serveis d'Automatització i IA - Correu electrònic (gestionat): preu/hora a justificar	email	1,00 €
Serveis d'Automatització i IA - WhatsApp (Preu resposta): preu/hora a justificar	resposta	0,08 €
Serveis d'Automatització i IA - Telèfon (Preu minut): preu/hora a justificar	minut	0,40 €

**C.- DURADA DEL CONTRACTE:** el contracte tindrà una vigència inicial de 1 any, a comptar a partir de l'endemà de la formalització del contracte.

L'objectiu és assegurar una posada en marxa ordenada, controlada i **dins d'un termini estimat de 2-3 mesos**, minimitzant riscos i garantint l'adopció per part del usuari.



**Enfocament de la planificació:**

La implantació es planteja en fases seqüencials però parcialment solapades, amb l'objectiu d'accelerar el desplegament sense comprometre la qualitat.

Es prioritza un enfocament progressiu, que permet disposar d'una solució operativa.

**Fases del projecte**

1. Inici del projecte i planificació.
2. Disseny funcional i de processos.
3. Configuració base de la solució.
4. Integracions i automatització.
5. Proves i validació (UAT).
6. Formació i gestió del canvi.
7. Posada en producció.
8. Suport i optimització contínua.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Inici del projecte i planificació	■	■										
Disseny funcional i de processos		■	■									
Configuració base de la solució			■	■	■							
Integracions i automatització				■	■	■						
Proves i validació (UAT)						■	■					
Formació i gestió del canvi							■	■				
Posada en producció									■			
Suport i optimització contínua										■	■	■

**El calendari amb fites indicades serà obligatori per l'adjudicatari, tenint la consideració de condicions essencials del contracte.**

En tot cas, el procés d'implantació i posada en marxa haurà d'estar perfectament finalitzat abans del 31 de desembre de 2026, essent aquesta una condició essencial del contracte.

**C.1.- Pròrrogues:**

El present contracte es podrà prorrogar per un màxim de quatre pròrrogues.

Arribada la data de finalització de la vigència inicial, o de qualsevol de les pròrrogues acordades, el contracte es podrà prorrogar per períodes anuals (12 mesos). La pròrroga serà potestativa per AMSA però, en cas de ser acordada, serà obligatòria per l'adjudicatària.

**D.- LLOC D'EXECUCIÓ: Mataró**

**E.- LOTS: No.**

En aquest contracte de serveis, en aplicació del que disposa l'article 99 de la LCSP, no procedeix la seva divisió en lots, atenent a les raons de tipus tècnic que desaconsellen l'adjudicació del present procediment de licitació per lots.



Els motius que desaconsellen la divisió en lots de l'objecte de la present licitació es vinculen amb la naturalesa del seu objecte, el qual desaconsella la realització independent de les diverses prestacions compreses a l'objecte contractual, atès que es dificultaria la correcta execució del mateix, tornant-se de difícil o onerosa des del punt de vista tècnic.

**F.- GARANTIA PROVISIONAL:** No es requereix.

**G.- GARANTIA DEFINITIVA:** 5% de l'import d'adjudicació, IVA exclòs (veure clàusula 14 del present Plec)

**H.- TERMINI DE GARANTIA:** 6 mesos.

**I.- ADMISSIBILITAT DE VARIANTS I MILLORES:** No.

**J.- CONDICIONS DE CAPACITAT:** Veure clàusula 6 del Plec.

**K.- SOLVÈNCIA:** Veure clàusula 6 del Plec.

**L.- PRESENTACIÓ DE PROPOSTES:**

**Format i lloc de presentació:** A través de tres (3) sobres, que s'anomenaran Sobres A, B i C, que hauran de presentar-se exclusivament a través del Portal de contractació electrònica d'Aigües de Mataró, S.A. , mitjançant l'eina de "Sobre Digital"

**M.- CRITERIS D'ADJUDICACIÓ DE LES OFERTES:** segons **Annex núm. 3** del present Plec.

**En aquesta licitació serà obligatori que tots els licitadors, amb caràcter previ a la valoració de les ofertes, faci una prova de concepte (demo), d'acord amb la guia que s'incorpora com Annex 7 a aquest PCAP.**

Els licitadors hauran de superar amb èxit la prova de concepte per poder continuar en el procediment i perquè sigui valorada la seva oferta.

Si un licitador no supera la prova de concepte, serà exclòs del procediment.

Aquesta prova de concepte és essencial en aquest contracte, per poder determinar l'adequació del producte a les necessitats i finalitats del contracte, condició que tots els licitadors coneixen i accepten amb la presentació de la seva oferta.

**N.- MODEL DE L'OFERTA RELATIVA ALS CRITERIS QUANTIFICABLES MITJANÇANT FÓRMULES:** Segons **Annex núm. 2** del present Plec.

**O.- MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE:** No es preveuen causes específiques de modificació contractual

**P.- CESSIÓ DEL CONTRACTE:** Veure la Clàusula 21 del present Plec

**Q.- TRAMITACIÓ:** D'urgència, d'acord amb el que s'estipula a l'article 119 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant, LCSP).



## R.- PUBLICITAT:

- Perfil de Contractant. Accessible a través de la següent adreça web PSCP:

[https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin\\_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&idCap=24524976](https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&idCap=24524976)

Sobre Digital <https://contractaciopublica.cat/ca/manuals/usuari>

## S.- SERVEI D'INFORMACIÓ I DE RESOLUCIÓ DE CONSULTES A DISPOSICIÓ DELS LICITADORS:

Els dubtes, consultes i/o sol·licituds d'informació s'hauran de formular per escrit a l'eina "Sobre Digital" a l'apartat de preguntes o a la següent adreça de correu electrònic: [contractacio@aiguesmataro.cat](mailto:contractacio@aiguesmataro.cat) com a molt tard 5 dies abans de que finalitzi el termini per presentar les ofertes. A l'assumpte del missatge s'haurà de fer constar obligatòriament el codi/número de l'expedient.

Igualment, s'informa als interessats que la informació relacionada amb l'estat de tramitació del present procediment serà publicada al perfil de contractant, incloent els pertinents aclariments i esmenes, en el seu cas. Es recomana als interessats consultar de forma periòdica el perfil de contractant per estar informats de l'estat de situació del procediment de contractació.





## PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS

CONTRACTE DE SERVEIS

TRAMITACIÓ: Urgència

PROCEDIMENT: Obert

CODI DE CONTRACTE: SI10173

DESCRIPCIÓ DEL CONTRACTE: Servei d'implantació d'un gestor de relació amb la clientela (CRM)

CODI CPV:

72268000-1 Subministrament de software

### I. DISPOSICIONS GENERALS

#### CLÀUSULA 1.- OBJECTE I RÈGIM JURÍDIC DEL CONTRACTE

1. L'objecte d'aquest Plec de clàusules administratives particulars és l'establiment de les condicions que regiran l'adjudicació, per part de la societat AIGÜES DE MATARÓ, S.A. (en endavant, "entitat contractant" o "AMSA" indistintament) del contracte de serveis quin objecte es troba descrit a l'**apartat A** del Quadre Resum de Característiques. Condicions que es defineixen en aquest Plec i en els seus annexes.

2. D'acord amb els serveis a contractar, no serà d'aplicació el règim previst al Reial Decret-Llei 3/2020, de 4 de febrer, de mesures urgents, pel qual s'incorporen a l'ordenament jurídic espanyol diverses directives de la Unió Europea en l'àmbit de la contractació pública en determinats sectors; d'assegurances privades; de plans i fons de pensions; de l'àmbit tributari i de litigis fiscals (en endavant, "RDL 3/2020"), essent d'aplicació el règim previst a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

3. El contracte té la consideració de contracte privat i queda subjecte, en quant als seus efectes i extinció, al dret privat, regint-se per aquest Plec, pel contracte i documentació annexada, i en tot allò no previst, per la legislació civil i mercantil aplicable.

4. Per resoldre qualsevol discrepància que pogués sorgir de la preparació, adjudicació i modificacions contractuals, , quan s'entengui que dita modificació hauria d'haver estat objecte d'una nova adjudicació, les parts es sotmetran a l'ordre jurisdiccional contenciós administratiu corresponent.

Per resoldre qualsevol discrepància que pogués sorgir en relació als efectes i extinció del present contracte, les parts se sotmetran a l'ordre jurisdiccional civil.

5. El present Plec de clàusules administratives particulars, els seus Annexes i el Plec de prescripcions tècniques particulars revestiran caràcter contractual.

El contracte s'ajustarà al contingut del present Plec, les clàusules del qual es consideraran part integrant del respectiu contracte.





6. La presentació de proposicions implica l'acceptació incondicionada pels licitadors del contingut del present Plec i de la totalitat de la documentació que conforma la present licitació, sense cap excepció, salvetat o reserva.

7. La interpretació del contracte i les discrepàncies sobre la seva aplicació es farà tenint en compte, en primer lloc, el Plec de clàusules administratives particulars i les prescripcions tècniques, que prevaldran sobre qualsevol altra norma.

El desconeixement del contracte en qualsevol dels seus termes i dels altres documents contractuals de tota índole que puguin tenir aplicació en l'execució de la cosa pactada, no eximirà l'adjudicatari de l'obligació de complir-los.

8. En el supòsit que el present Plec sigui traduït a altres llengües, en cas de discrepància prevaldrà la versió en llengua catalana.

9. Serà normativa d'aplicació i de compliment efectiu per part de l'adjudicatari, la Llei 10/2025, de 26 de desembre, per la qual es regulen els serveis d'atenció a la clientela.

## **CLÀUSULA 2.- VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE, PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ I PREU DEL CONTRACTE**

1. El valor estimat del contracte a efectes de determinar el procediment d'adjudicació, la publicitat i la competència de l'òrgan de contractació és el que figura a l'**apartat B** del Quadre Resum de Característiques, i no inclou l'Impost sobre el Valor Afegit.

Aquest valor estimat s'ha calculat conforme a allò que estableix l'article 101 de la LCSP. Aquest valor és la suma del pressupost base de licitació, així com les eventuais modificacions i, en el seu cas, pròrrogues o altres opcions, en els termes establerts en el present Plec.

2. El pressupost base de licitació del contracte és el que consta expressat a l'**apartat B.1** del Quadre-Resum de Característiques.

El desglossament del pressupost base de licitació s'indica a l'annex núm. 6 del present Plec.

Aquest pressupost base inclou tots els factors de valoració i les despeses que, segons els documents contractuals i la legislació vigent corren per compte de l'adjudicatari, així com els tributs de qualsevol tipus, incloent l'Impost sobre el Valor Afegit.

Quedaran excloses les ofertes que presentin un import superior al pressupost base de licitació o als preus unitaris i simples en que aquest es desglossi, en cas de correspondre.

3. El preu del contracte serà aquell al que ascendeixi l'adjudicació, més el corresponent Impost sobre el Valor Afegit, que haurà de figurar en partida independent.

En el preu del contracte es consideraran inclosos la resta de tributs, taxes i cànon de qualsevol índole, que siguin d'aplicació, així com totes les despeses que l'adjudicatari ha d'assumir conforme al previst en el Plec de Condicions i documentació annexa.



L'import d'adjudicació en cap cas superarà el pressupost base de licitació. En el supòsit que el licitador excedeixi d'aquest o aquests imports serà exclòs del procediment.

4. El preu del contracte no serà objecte de revisió.

5. Es fa constar que es disposa de crèdit suficient per atendre les obligacions econòmiques que es deriven per l'entitat contractant del compliment del contracte al que es refereix el present Plec, fins a la seva conclusió, a la partida (6290) i (6291) del pressupost aprovat per a la present anualitat 2026 i es preveu la seva existència en els pressupostos que es formalitzaran per als exercicis 2027/2028/2029/2030/2031.

Es condicionen els efectes d'aquesta contractació a l'existència de crèdit adequat i suficient a l'esmentada partida dels pressupostos que es formalitzin per als exercicis 2027/2028/2029/2030/2031 a fi de poder atendre les obligacions que meriti aquesta contractació durant les expressades anualitats.

### **CLÀUSULA 3.- DURADA DEL CONTRACTE**

La durada del contracte és el que figura a l'**apartat C** del Quadre de Característiques.

El termini de durada del contracte començarà a comptar des de l'endemà de la formalització del contracte.

Aquest contracte podrà prorrogar-se per un període màxim de quatre (4) anys per acord de l'òrgan de contractació. Les pròrrogues seran per períodes de dotze (12) mesos, sense poder superar en total els 5 anys de contracte.

En cas de pròrroga, serà acordada per l'òrgan de contractació i serà obligatòria per a l'adjudicatari, d'acord amb allò previst a l'article 29 de la LCSP .

### **CLÀUSULA 4.- EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ, PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE I DOCUMENTACIÓ QUE ES FACILITARÀ ALS LICITADORS**

1. La contractació dels serveis de referència s'adjudicarà a través del procediment obert previst a l'article 156 i següents de la LCSP.

La tramitació aplicada, d'acord amb l'informe justificatiu que consta a l'expedient de contractació, serà la d'urgència, tenint en compte l'afectació de l'entrada en vigor de la Llei 10/2025, de 26 de desembre, per la qual es regulen els serveis d'atenció a la clientela.

Aquesta llei, que és d'aplicació a l'activitat d'AMSA, disposa d'un període d'adaptació que finalitzarà el proper 28 de desembre de 2026, el que empara la tramitació d'urgència del procediment, per assegurar que els serveis d'AMSA estaran adaptats dintre del període d'adaptació indicat.

L'adjudicació del contracte es realitzarà a l'oferta que presenti una millor relació qualitat-preu en el seu conjunt, d'acord amb els criteris d'adjudicació que figuren a l'**Annex núm. 3** del present Plec.





2. **NECESSITAT I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE:** Les necessitats que l'entitat contractant pretén satisfer mitjançant aquest contracte són les que consten a la memòria justificativa i d'insuficiència de mitjans.

3. **DOCUMENTACIÓ QUE ES FACILITARÀ ALS LICITADORS:** Des del dia de la publicació de l'anunci de licitació, les empreses interessades podran obtenir a través del Perfil de Contractant la documentació necessària per preparar les seves propostes, que inclou els següents documents:

- Aquest Plec de Clàusules Administratives Particulars i els seus annexos.
- Plec de prescripcions tècniques i els seus annexos.

Tota aquesta documentació tindrà caràcter contractual.

#### 4. RESPONSABLE DEL CONTRACTE:

Es designarà un responsable del contracte per part de l'entitat contractant, quina identitat es comunicarà a l'adjudicatària un cop adjudicat el contracte, a qui correspondrà supervisar l'execució i adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de la prestació pactada, dintre de l'àmbit de les facultats que se li atribueixin.

#### 5. ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ:

L'òrgan de contractació del present contracte, per raó de la quantia del mateix, és el Director Gerent d'AIGÜES DE MATARÓ, SA, d'acord amb el que s'estableix en aquest Plec.

### **CLÀUSULA 5.- PUBLICITAT DE LA LICITACIÓ**

La present licitació es publicarà al Perfil de Contractant de l'entitat, al qual s'hi pot accedir a través de l'adreça web que consta referenciada a l'apartat R del Quadre Resum de Característiques a través de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat i de l'eina de Sobre Digital.

## **II. PROCEDIMENT DE LICITACIÓ**

### **CLÀUSULA 6.- CONDICIONS DE CAPACITAT I SOLVÈNCIA DELS LICITADORS**

1. Podran contractar amb l'entitat contractant les persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres que tinguin plena capacitat d'obrar d'acord amb el que estableix l'article 65 i concordants de la LCSP, que no estiguin incloses en cap de les prohibicions de contractar que es recullen a l'article 71 de la LCSP i que acreditin disposar dels requisits de solvència que s'exigeix en aquest plec i gaudeixin de l'habilitació empresarial o professional que, si s'escau, sigui exigible per dur a terme l'activitat o prestació que constitueixi l'objecte del contracte.



Els requisits de capacitat, solvència i d'absència de prohibicions de contractar s'han de complir en el moment de la presentació de l'oferta i s'han de mantenir fins al moment de l'adjudicació i formalització i execució del contracte.

2. De conformitat amb els articles 74 i següents de la LCSP es podrà acreditar el compliment dels requisits de solvència basant-se en la solvència i mitjans d'altres entitats, amb independència de la naturalesa jurídica dels vincles existents, sempre que s'acrediti que, per a l'execució del contracte disposarà efectivament d'aquests mitjans. Tanmateix, respecte als títols d'estudis i professionals o a l'experiència professional, només es podrà recórrer a les capacitats d'altres entitats si aquests executessin la part de l'objecte del contracte per al que es requereixin dites capacitats. Aquests tercers hauran d'acreditar la seva capacitat, aptitud i solvència requerits al present plec.

**En el cas que l'empresa licitadora recorri a capacitats d'altres empreses per acreditar la solvència econòmica i/o tècnica, de conformitat amb el que preveu l'article 75 de la LCSP o tingui la intenció de subcontractar, haurà d'indicar aquesta circumstància en el Document Europeu Únic de Contractació (DEUC) que es fa referència més endavant i presentar altre DEUC per separat per cadascuna de les empreses a la capacitat de les quals recorri o que tingui intenció de subcontractar, degudament signat.**

En el supòsit en que es recorri a la solvència econòmica i financera d'altres entitats, el licitador i les entitats amb les que col·labori per a la prestació del present contracte seran solidàriament responsables de l'execució del mateix.

3. Les empreses licitadores hauran d'acreditar disposar dels requisits de solvència que es detallen a continuació. Encara que, **únicament haurà d'acreditar documentalment el compliment d'aquests requisits l'empresa proposada com a adjudicatària**. Sens perjudici d'això, l'entitat contractant podrà sol·licitar als licitadors, en qualsevol moment anterior a la proposta d'adjudicació, l'acreditació del compliment d'aquests extrems.

**(i) Solvència econòmica i financera**

- Declaració sobre el volum global de negocis i sobre el volum de negocis en l'àmbit d'activitats corresponent a fi del contracte, referit com a màxim als tres últims exercicis disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari, en la mesura que es disposi de les referències d'aquest volum de negocis. El volum global de negoci anual haurà de ser, com a mínim, igual a 100.000€.

Aquest requisit s'acreditarà mitjançant l'aportació dels comptes anuals dels últims TRES (3) exercicis per al qual estigui vençuda l'obligació d'aprovació dels comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil o en el Registre oficial que correspongui. Els empresaris individuals no inscrits al Registre Mercantil han d'acreditar el seu volum anual de negocis sempre respecte als TRES (3) últims exercicis mitjançant els llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

**(ii) Solvència tècnica o professional:**

Els requisits de solvència tècnica i professional relatius a l'atenció a la clientela s'entenen referits a sistemes i serveis implantats en compliment de la normativa vigent en matèria de serveis d'atenció a la clientela, especialment la Llei 10/2025, de serveis d'atenció a la clientela, o normativa que la substitueixi.



Els licitadors hauran d'acreditar disposar de les condicions de solvència tècnica que es detallen a continuació de forma cumulativa (és a dir, hauran d'acreditar complir els requisits que es detallen en el punt 1-experiència en projecte similars i en el punt 2-equip adscrit a l'execució del contracte):

### **1. Experiència en projectes similars**

El licitador haurà d'acreditar haver dut a terme, en els darrers tres (3) anys, almenys dos (2) projectes que incloguin simultàniament:

- Implantació d'un sistema de CRM o gestió de tiquets corporatiu.
- Atenció omnicanal real mitjançant, com a mínim, els canals següents: telèfon, correu electrònic, WhatsApp i atenció presencial.

Dels projectes indicats, almenys un (1) haurà de correspondre al sector públic o a entitats prestadores de serveis públics i haver-se executat complint el RGPD.

En relació amb els projectes acreditats, com a mínim un (1) haurà d'haver estat executat en l'àmbit de serveis bàsics o serveis d'interès general, amb obligacions específiques en matèria d'atenció a la clientela, incloent la gestió de consultes, queixes i reclamacions.

### **2. Adscripció d'un equip mínim a l'execució del contracte**

Els licitadors hauran d'acreditar adscriure a l'execució del contracte un equip de treball integrat, com a mínim, pels següents professionals:

1) Un director/a de projecte, que compleixi els següents requisits mínims:

Disposi d'una titulació universitària en l'àmbit de tecnologies de la informació (o titulació homologada equivalent)

Acrediti una experiència mínima de tres anys en la direcció de projectes d'implantació de:

- Sistemes CRM corporatius i/o de gestió de tiquets

Acrediti haver participat, com a mínim, en dos projectes d'abast i complexitat similar a l'objecte del contracte (un dels quals, com a mínim, haurà de ser en el sector públic o sector regulat)

2) Un consultor/a funcional de CRM i atenció a la clientela, que compleixi els següents requisits mínims:

Acrediti una experiència mínima de tres anys en anàlisi funcional i implantació de solucions CRM.

Acrediti experiència en processos d'atenció omnicanal (incloent la gestió de consultes, incidències, queixes i reclamacions).





Acrediti haver participat, com a mínim, en dos projectes d'implantació de solucions CRM integrades amb serveis d'atenció a la ciutadania o clientela.

Per acreditar el compliment de les condicions relatives a l'equip que s'haurà d'adscriure a l'execució del contracte, els licitadors hauran d'aportar la documentació necessària per justificar el seu compliment i, en tot cas:

- El currículum vitae de cada professional, signat, en el que consti, com a mínim:

Els projectes en els que ha participat  
El rol desenvolupat  
La durada i àmbit dels projectes

- Una declaració responsable del licitador en la que consti el compromís relatiu a que els professionals proposats estaran adscrits a l'execució del contracte.

Un mateix professional podrà assumir més d'un rol, sempre que acrediti disposar de les condicions mínimes exigides.

AMSA es reserva el dret a requerir als licitadors per l'aportació de la documentació que acrediti el compliment de les condicions de solvència indicades.

4. Les empreses estrangeres no comunitàries hauran de complir, a més, amb els requisits establerts a l'article 68 de la LCSP.

5. L'entitat contractant podrà contractar amb unions d'empresaris que es constitueixin temporalment a l'efecte. Aquesta participació s'instrumentalitzarà, a la fase de licitació, mitjançant l'aportació d'un document privat en el que es manifesti la voluntat de concurrència conjunta, indicant els noms i circumstàncies dels que la constitueixen, la participació de cadascun d'ells, designant un representant o apoderat únic amb poders bastants per exercitar els drets i complir les obligacions que del contracte es derivin fins a l'extinció del mateix, sens perjudici de l'existència de poders mancomunats en altres aspectes, i assumint el compromís de constituir-se formalment en el cas de resultar adjudicataris del contracte.

Aquests empresaris quedaran obligats solidàriament davant l'entitat contractant.

No serà necessària la formalització de la UTE en escriptura pública fins que s'hagi adjudicat el contracte al seu favor.

6. Les persones jurídiques només podran resultar adjudicatàries de contractes quines prestacions estiguin compreses dintre de les finalitats, objecte o àmbit d'activitat que d'acord amb els seus estatuts o regles fundacionals els hi siguin pròpies.

7. Els licitadors que comptin com a treballadors/res fixos amb cinquanta o més treballadors/res han de tenir ocupats un nombre de treballadors/res amb discapacitat no inferior al dos per cent del total de la plantilla, o donar compliment a les mesures alternatives establertes al Reial decret 364/2005, de 8 d'abril, o norma que el substitueixi.

8. Els licitadors hauran de donar compliment a les mesures previstes al Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social i la Llei Orgànica 3/2007,



per a la Igualtat Efectiva de Dones i Homes, en els supòsits que per nombre de personal els sigui exigible el compliment d'una o ambdues lleis.

## **CLÀUSULA 7.- PROPOSICIONS DELS LICITADORS: NORMES GENERALS**

1. Les proposicions es referiran al conjunt de les prestacions objecte del present contracte, i no s'admetran ofertes parcials.

Les proposicions es presentaran dins del termini màxim previst a l'**apartat L** del Quadre resum de Característiques i a l'anunci de licitació. Les proposicions presentades fora del termini establert no seran admeses sota cap concepte ni en cap circumstància.

Tots els licitadors hauran d'assenyalar en el moment de presentar llurs propostes un domicili, telèfon, correu electrònic i persona de contacte per a les comunicacions i relacions que en general es derivin del present procediment o que de qualsevol manera puguin afectar al licitador.

- **Les proposicions per prendre part en aquesta contractació es presentaran electrònicament** a través del Portal de contractació electrònica d'Aigües de Mataró, S.A. , mitjançant l'eina de "Sobre Digital" **utilitzada per Aigües de Mataró**, dins del termini indicat a l'Anunci de Licitació.

**La presentació de l'oferta es farà exclusivament a través del Portal de contractació electrònica d'Aigües de Mataró, SA.**

**Les proposicions i documentació per prendre part en aquesta contractació es presentaran exclusivament mitjançant l'eina de "Sobre Digital", accessible a la mateixa adreça web.**

**La proposició que arribi per qualsevol altre via serà rebutjada.**

Un cop accedeixin a l'eina web de Sobre digital/Oferta telemàtica, les empreses licitadores hauran d'omplir un formulari per donar-se d'alta a l'eina i, a continuació, rebran un missatge, al correu o correus electrònics indicats 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/Oferta telemàtica, que seran les emprades per enviar correus electrònics relacionats amb l'ús de l'eina de Sobre digital/Oferta telemàtica, han de ser les mateixes que les que designin en la declaració responsable per rebre els avisos de notificacions i comunicacions mitjançant l'e-NOTUM.

Les empreses licitadores han de conservar el correu electrònic d'activació de l'oferta, atès que l'enllaç que hi ha al 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 sobre o els sobres corresponents. Les empreses licitadores poden preparar i enviar aquesta documentació de manera 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. Per tant, aquest procés de xifrat el duu a terme l'eina de Sobre digital, de manera que les empreses licitadores NO han de xifrar prèviament els arxius mitjançant una altra eina. Així mateix, el des xifratge dels documents de les ofertes es realitza amb la mateixa paraula clau, la qual han de custodiar les empreses licitadores. Cal tenir en compte la importància de custodiar correctament aquesta o aquestes Claus (poden ser la mateixa per a tots els sobres o diferents per a cadascun), 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 desxifrar les ofertes i, per tant, per accedir al seu contingut.

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

Les empreses licitadores poden accedir a l'espai web de preparació i presentació de l'oferta i, mitjançant el botó "anar a enviar paraules clau", accedir a l'espai des del qual enviar les paraules clau, una vegada finalitzat el termini de presentació d'ofertes, sense necessitat de cap requeriment ni recordatori previ per part de l'òrgan de contractació i/o de l'eina de licitació electrònica.

Quan les empreses licitadores introdueixin les paraules clau, s'iniciarà el procés de desxifrat de la documentació, que estarà guardada en un espai virtual de seguretat que garanteix la inaccessibilitat a la documentació abans, si s'escau, de la constitució de la Mesa i de l'obertura dels sobres.

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

En cas que alguna empresa licitadora no introdueixi la paraula clau, no es podrà accedir al contingut del sobre xifrat.

Així, atès que la presentació d'ofertes a través de l'eina de Sobre digital es basa en el xifratge de la documentació i requereix necessàriament la introducció per part de les empreses licitadores de la paraula o les paraules clau, que només elles custodien durant tot el procés, per poder accedir al contingut xifrat dels sobres, no es podrà efectuar la valoració de la documentació de la seva oferta que no es pugui desxifrar per no haver introduït l'empresa la paraula clau.

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

Cal tenir en compte que l'eina de Sobre digital/Oferta telemàtica no permet suprimir o modificar les ofertes un cop presentades; sí és possible en qualsevol moment anterior a l'enviament de l'oferta. En cas que una empresa licitadora presenti dues o més ofertes a un mateix lot/contracte dins del termini de presentació d'ofertes, prenent que l'última substitueixi a una



o unes ofertes anteriors, ha d'informar-ho així fefaentment a l'òrgan de contractació i aquest o, en el seu cas, la mesa de contractació, valorarà el que procedeix respecte d'aquestes ofertes.

Podeu trobar material de suport sobre com preparar una oferta mitjançant l'eina de Sobre digital i Oferta telemàtica a l'apartat de "Material d'ajuda per a persones usuàries" en el desplegable de "suport" de la Plataforma de serveis de contractació pública: <https://contractaciopublica.cat/ca/manuals/usuari>.

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

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

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

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

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





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

Les especificacions tècniques necessàries per a la presentació electrònica d'ofertes estan disponibles a l'apartat de "Material d'ajuda per a persones usuàries" dins del desplegable de "suport" de la Plataforma de serveis de contractació pública: <https://contractaciopublica.cat/ca/manuals/usuari>

D'altra banda, els formats de documents electrònics admissibles són els següents: doc, docx, xls,xlsx, ppt, pptx, rtf, sxw, abw, pdf, jpg, bmp, tiff, tif, odt, ods, odp, odi, dwg, zip.

Cal recordar que la gestió dels accessos a la plataforma és d'exclusiva responsabilitat dels licitadors i es RECOMANA anticipar les accions en la plataforma amb un temps prudencial com a mesura preventiva en cas d'incidències que puguin posar en perill la presentació de l'oferta dins de termini.

Les proposicions presentades fora del termini establert a la invitació no seran admeses sota cap concepte ni en cap circumstància.

La documentació es presentarà en català o en castellà. Si l'original és en una altra llengua, caldrà una traducció oficial.

## **CLÀUSULA 8.- FORMAT DE PRESENTACIÓ DE LES PROPOSICIONS I MITJANS DE COMUNICACIÓ: NORMES GENERALS**

1. Les proposicions constaran de tres (3) sobres electrònics.

2. El sobre A ha de contenir el Document Europeu Únic de Contractació (DEUC). La resta de documentació general es sol·licitarà en el cas de ser adjudicatari El sobre B ha de contenir la documentació que hagi de ser valorada conforme als criteris quina ponderació depengui d'un judici de valor i el sobre C ha de contenir l'oferta econòmica i criteris quina valoració depengui de de l'aplicació de fórmules matemàtiques (criteris automàtics), ajustant-se aquesta última al model que figura com annex al present Plec.

La documentació que conté el sobre B no pot incloure cap informació que permeti conèixer el contingut del sobre C relatiu a la proposició econòmica i documentació tècnica de criteris avaluable de forma automàtica. L'incompliment d'aquesta obligació implicarà l'exclusió de la licitació.

Els licitadors podran indicar quina informació de la seva proposició té caràcter confidencial, sense que, en cap cas, puguin declarar com a tal l'oferta econòmica. L'òrgan de contractació garantirà la confidencialitat de la informació expressament així designada, dins dels paràmetres de la legalitat i sempre que no afecti al dret d'informació que tenen la resta de licitadors de conformitat amb allò establert a la legislació vigent en matèria d'accés a la informació pública.



3. No seran admeses, en cap cas, les ofertes d'aquelles persones/empreses en les quals concorri alguna de les circumstàncies previstes en l'article 71 de la LCSP.

## **CLÀUSULA 9.- PROPOSICIONS DELS LICITADORS: DOCUMENTACIÓ**

### **9.1. Documentació acreditativa del compliment dels requisits previs**

#### **SOBRE A**

**Títol:** Documentació acreditativa del compliment dels requisits previs

#### **CONTINGUT:**

9.1.1. L'òrgan de contractació acceptarà com acreditació del compliment de les condicions establertes legalment per a contractar amb el sector públic, així com dels requisits de capacitat i solvència establerts en el present plec, el Document Europeu Únic de Contractació (DEUC), degudament omplert.

Les empreses licitadores poden emplenar directament el DEUC a través del servei en línia de la Comissió Europea, mitjançant el qual es pot importar el model de DEUC corresponent a aquesta licitació, emplenar-lo, descarregar-lo i imprimir-lo per la seva presentació. El model d'aquest Document es pot descarregar a la següent adreça electrònica:

<https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es>

Especialitats en relació a les unions temporals d'empresaris:

- a. Cadascun dels empresaris haurà de presentar el seu corresponent DEUC.
- b. Caldrà presentar el document acreditatiu del nomenament d'un representant o apoderat únic amb facultats bastants per exercir els drets i complir les obligacions derivades del contracte fins a la seva extinció, així com la indicació dels noms i circumstàncies dels empresaris que la subscriuen, la participació de cadascun d'ells, i el compromís de constituir-se formalment en Unió temporal, en cas de resultar adjudicataris.
- c. Es podrà incorporar el NIF provisional assignat per l'Administració competent. Només en el cas de resultar adjudicatària la unió, haurà d'acreditar-se la seva constitució en escriptura pública i aportar el NIF definitivament assignat.
- d. Annex 8 de Protecció de Dades

Altres especialitats:

- **Quan l'empresari recorri a la solvència i mitjans d'altres entitats o tingui la intenció de subcontractar, haurà d'indicar aquesta circumstància en el DEUC i presentar un DEUC per cada empresa** a la capacitat de les quals recorri o que tingui intenció de subcontractar, degudament signat.



**L'òrgan de contractació requerirà a l'empresa millor classificada perquè, abans de l'adjudicació, acrediti el compliment dels requisits de personalitat capacitat i solvència a través de l'aportació de la documentació que s'indica a les clàusules 6 i 12 del present Plec.**

L'òrgan de contractació podrà requerir als licitadors que presentin la totalitat o part dels documents justificatius del compliment dels requisits previs que estableix l'article 140 de la LCSP, i, en tot cas, abans d'adjudicar el contracte.

El fet de no aportar aquesta documentació en el termini requerit o quan la documentació aportada no acrediti que el licitador compleix amb tots els requisits de capacitat i solvència serà motiu d'exclusió del present procediment de contractació.

9.1.2. En cas de que una empresa recorri a les capacitats d'altres entitats, haurà d'aportar el compromís per escrit de les dites entitats, d'acord amb el que disposa l'article 75 de la LCSP.

9.1.3. En cas de que varis empresaris concorrin agrupats en una unió temporal, s'aportarà el compromís de constituir la unió temporal, d'acord amb allò disposat a l'article 69 de la LCSP.

9.1.4. Les empreses estrangeres, en el cas de que el contracte s'executi a Espanya, hauran d'aportar una declaració de sotmetiment a la jurisdicció dels jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre, per a totes les incidències que de manera directa o indirecta poguessin sorgir del contracte, amb renúncia, en el seu cas, del fur jurisdiccional estranger que pogués correspondre al licitador.

9.1.5. Declaració responsable relativa a la part o parts dels treballs que tinguin previst subcontractar, assenyalant el seu import, el nom i el seu perfil empresarial

9.1.6. Altres declaracions que l'òrgan de contractació consideri necessàries d'acord amb l'objecte del contracte.

9.2. Oferta tècnica i/o referències quina valoració depengui de judicis de valor.

## **SOBRE B**

**Títol:** Oferta tècnica i/o referències quina valoració depengui de judicis de valor. Procediment de contractació relatiu a "SERVEI D'IMPLANTACIÓ D'UN GESTOR DE RELACIÓ AMB LA CLIENTELA (CRM)"

## **CONTINGUT:**

El sobre B ha de contenir el/s document/s que tot seguit s'indiquen:





1. Qualitat funcional de la solució (15 punts)
  - Adequació als requisits funcionals del plec tècnic.
  - Grau d'integració nativa CRM – Contact Center.
  - Configurabilitat sense desenvolupaments a mida.
  - Experiència d'usuari per a agents, supervisió i ciutadania.
  - Adequació funcional als processos d'atenció a la clientela (consultes, queixes i reclamacions), més enllà del mínim exigít.
  
2. Agents digitals i automatització (15 punts)
  - Existència de chatbots/voicebots operatius.
  - Transferència amb context a agents humans.
  - Enfocament d'IA responsable i conforme a l'AI .
  - Criteris funcionals clars per a la derivació a atenció humana en processos automatitzats.
  
3. Metodologia i pla d'implantació (10 punts)
  - Metodologia adequada a l'entorn del sector públic.
  - Cronograma coherent i lliurable definit.
  - Identificació de riscos i mesures de mitigació.

Per poder ser adjudicatari, els licitadors hauran d'obtenir, com a mínim, una puntuació del 50% de la puntuació total dels criteris subjectes a l'aplicació de judici de valor.

Tota la informació que s'ha d'incloure en els diferents apartats de la proposta quina valoració depengui de judicis de valor està detallada al Plec de Prescripcions Tècniques i en l'**Annex núm. 3** del present Plec.

Aquesta proposta es valorarà de conformitat amb els criteris d'adjudicació previstos a l'**Annex núm. 3** del present Plec.

Amb caràcter previ a la valoració de l'oferta subjecta a l'aplicació de judici de valor, els licitadors hauran de superar una prova de concepte, en la que l'equip tècnic designat a l'efecte, valorarà que les propostes presentades compleixen els requisits mínims exigits en aquesta licitació.

A tal efecte, hauran d'acreditar el compliment de les condicions indicades en l'annex relatiu a la prova de concepte (*demo*).

Els licitadors seran requerits per realitzar la prova de concepte en la data en la que AMSA els requereixi a l'efecte, amb caràcter previ a l'obertura del sobre B.

Els licitadors que no superin la prova de concepte, seran exclosos del procediment.

**9.3. Oferta econòmica i altres referències avaluables automàticament, d'acord amb l'Annex núm. 3 del present Plec.**



## **SOBRE C**

**Títol:** Oferta econòmica i d'altres referències avaluables automàticament del procediment de contractació relatiu a "SERVEI D'IMPLANTACIÓ D'UN GESTOR DE RELACIÓ AMB LA CLIENTELA (CRM)"

### **CONTINGUT:**

El "Sobre C" ha de contenir el/s document/s que tot seguit s'indiquen:

9.3.1. Oferta econòmica que s'haurà de formular d'acord amb el model que s'acompanya al present Plec com a **Annex núm. 2**.

Pel que fa a l'oferta econòmica, dins del preu ofert es consideraran incloses les despeses, arbitris o taxes necessàries que s'originin per motiu del Contracte i de la seva correcta execució.

En el preu ofert haurà de constar desglossat l'Impost sobre el Valor Afegit vigent. Qualsevol variació del tipus de l'IVA serà aplicable a partir de la seva vigència.

El fet de no seguir el model d'oferta previst a l'**Annex núm. 2** comportarà l'exclusió de l'empresa licitadora.

Quedaran excloses les ofertes que presentin un import superior al pressupost de licitació, en les condicions indicades a l'Annex 2.

### **CLÀUSULA 10.- CRITERIS PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE.**

(i) Les proposicions presentades i admeses seran estudiades, valorades i ponderades d'acord amb els criteris que es troben recollits a l'**Annex núm. 3** del present Plec.

(ii) L'adjudicació es farà a la proposició que presenti una millor relació qualitat-preu, que serà aquella que obtingui la major puntuació d'entre totes aquelles proposicions admeses a la licitació que igualin o superin els mínims de puntuació establerts en el present Plec.

Quan cap de les ofertes assoleixin la puntuació mínima exigida per ésser adjudicatari en base als criteris d'adjudicació, l'entitat contractant rebutjarà totes les ofertes i declararà desert el present procediment de licitació.

(iii) Les ofertes presumptament anormals o desproporcionades s'apreciaran de conformitat amb el que s'indiqui en l'Annex núm. 3.

Si de l'aplicació d'aquests criteris s'identifica una determinada proposició com a presumptament anormal o desproporcionada, l'òrgan de contractació sol·licitarà als licitadors afectats, per escrit, la informació i les justificacions que consideri oportunes en relació als diferents components de la seva proposició, d'acord amb previst a l'article 149 de la LCSP, tràmit que haurà de complimentar-se en el termini màxim de 3 dies hàbils.

L'entitat contractant avaluarà tota la informació i la documentació proporcionada pel licitador dins de termini i, si considera que aquesta informació no explica satisfactòriament el baix



nivell dels preus o dels costos proposats pel licitador i que, per tant, l'oferta no pot ser complerta com a conseqüència de la inclusió de valors anormals, l'exclourà del procediment de licitació.

En cas d'empat en les puntuacions obtingudes per les ofertes de les empreses licitadores, s'aplicaran per desemparar entre elles i per l'ordre que s'indica, els següents criteris, establint-se, expressament, que es passarà al següent criteri només en cas d'igualtat en l'anterior:

1. Tindrà preferència en l'adjudicació, la proposició presentada per aquella empresa que, en el moment d'acreditar la seva solvència tècnica, tinguin en la seva plantilla un nombre de persones treballadores amb discapacitat superior al dos per cent de la plantilla.
2. Tindrà preferència en l'adjudicació del contracte l'empresa licitadora que disposi del major percentatge de persones treballadores fixes amb discapacitat a la seva plantilla.
3. Tindrà preferència en l'adjudicació del contracte l'empresa licitadora que disposi del major percentatge de persones treballadores fixes a la seva plantilla.
4. Tindrà preferència en l'adjudicació l'empresa licitadora que, a la finalització del termini per a presentar oferta, disposi de mesures de caràcter social i laboral que afavoreixin la igualtat d'oportunitats entre dones i homes.
5. Tindrà preferència en l'adjudicació l'empresa licitadora que, a la finalització del termini per a presentar oferta, disposi de mesures de caràcter social.

En cas de persistir l'empat un cop aplicats els criteris d'adjudicació addicionals indicats, l'adjudicació del contracte es dirimirà mitjançant sorteig, que es durà a terme en acte públic, prèvia convocatòria a través del Perfil de Contractant.

## **CLÀUSULA 11.- MESA DE CONTRACTACIÓ. OBERTURA I EXAMEN DE LES OFERTES**

1. Conformen la Mesa de Contractació els següents membres:

President:

- Antoni Uix com a Director-Gerent o persona que el substitueixi

Vocals:

- Núria Montserrat com a Directora d'atenció als clients i comunicació o persona que la substitueixi
- Paco López com a Director de sistemes de Informació o persona que el substitueixi
- Sergi Valdé com a Assessor jurídic o persona que el substitueixi
- Francesc Codony com a Responsable de Qualitat i Medi Ambient o persona que el substitueixi



Secretària:

- Isabel Colomé com a Responsable de contractació o persona que la substitueixi.

L'obertura dels sobres A, B i C es farà a través de la plataforma electrònica de contractació pública amb la seva eina de "Sobre Digital". De conformitat amb el que estableix l'article 157 de la LCSP, l'obertura no es realitzarà en acte públic, atès que en la licitació s'utilitzen exclusivament mitjans electrònics. El sistema informàtic que suporta la plataforma té un dispositiu que permet acreditar fefaentment el moment de l'obertura dels sobres i el secret de la informació que hi estigui inclosa.

2. Finalitzat el termini establert a l'anunci per a la presentació d'ofertes, es procedirà a l'obertura del "Sobre A", als efectes de verificar que contingui la documentació establerta a la clàusula 9.1 del present Plec i procedir a qualificar la validesa de la mateixa.

La mesa de contractació podrà requerir als licitadors que presentin la totalitat o una part dels documents justificatius de la seva aptitud, capacitat i solvència als efectes de verificar qualsevol punt de la declaració del compliment dels requisits previs quan consideri que existeixen dubtes raonables sobre la vigència o fiabilitat de la declaració o quan resulti necessari per garantir el bon desenvolupament del mateix. El termini per aportar la documentació requerida serà de cinc dies naturals a comptar des de la recepció del requeriment.

3. Seguidament, i si s'escau, es comunicarà als licitadors l'existència de defectes o omissions esmenables, fixant-se un termini per tal que els licitadors puguin presentar l'oportuna esmena. Aquest termini no podrà ésser en cap cas superior a tres dies hàbils a comptar des de la data de la referida comunicació.

Es consideraran inesmenables els defectes consistents en la manca dels requisits exigits, i esmenables aquells que facin referència a la mera falta d'acreditació dels mateixos. El moment decisiu per apreciar la concurrència dels requisits de capacitat exigits per contractar serà el de finalització del termini de presentació de les proposicions.

Procedirà la no admissió i l'exclusió del procediment de licitació a aquells licitadors que tinguin defectes no esmenables o no hagin esmentat els defectes en el termini atorgat.

A més, la Mesa de Contractació podrà sol·licitar del licitador aclariments sobre els certificats i documents presentats o requerir-lo per a la presentació d'altres complementaris.

4. Serà causa d'exclusió del procediment de licitació la manca de presentació d'algun dels documents que s'han d'incloure en el Sobre A, llevat que sigui considerada esmenable per la Mesa de Contractació i s'hagi esmenat en el termini atorgat.

Les proposicions que corresponguin a empresaris exclosos de la licitació quedaran fora del procediment d'adjudicació i el sobre que les contingui no seran oberts.

5. En el dia i hora assenyalats, es procedirà a l'obertura dels sobres núm. B. Seguidament, els serveis tècnics de l'entitat valoraran les ofertes contingudes en els Sobres B de conformitat amb els criteris d'adjudicació ponderables en base a judicis de valor previstos en el present Plec i elevaran dita valoració a la Mesa de Contractació.



La Mesa de Contractació podrà sol·licitar dels licitadors la presentació de la informació addicional que a efectes d'aclariment estimi necessària en relació amb els sobres B, la qual haurà de complimentar-se davant la Mesa de Contractació en el termini que s'atorgui a tal efecte, que no podrà ser superior a 5 dies.

6. Les propostes contingudes en el Sobre C seran estudiades, valorades i ponderades, de conformitat amb els criteris d'adjudicació avaluables de forma automàtica assenyalats en el present Plec.

En cas que l'oferta del licitador que hagi obtingut la major puntuació es presumeixi que és anormalment baixa per donar-se els supòsits previstos a l'article 149 de la LCSP, l'entitat contractant seguirà el procediment previst a l'esmentat article, atorgant al classificat en primer lloc un termini màxim de 3 dies hàbils perquè justifiqui la seva oferta.

7. Practicada la valoració de les ofertes, i prèvia exclusió de les que no compleixin els requeriments del Plec, la Mesa de Contractació proposarà la classificació per ordre decreixent de puntuació i formularà la proposta d'adjudicació a favor del candidat que hagi obtingut la millor puntuació, que elevarà a l'òrgan de contractació.

Per formular la proposta de classificació es podran sol·licitar els informes tècnics que s'estimin pertinents.

8. Un cop acceptada per l'òrgan de contractació la proposta de la Mesa de Contractació el serveis corresponents requeriran al licitador que hagi presentat la millor oferta perquè, en el termini de deu (10) dies hàbils a comptar des del següent a aquell en que s'hagués rebut el requeriment, aporti la següent documentació:

- **En cas de que l'empresa no es trobi inscrita al ROLECE o al RELI:**

- **Documentació acreditativa de la personalitat i capacitat :**

a) Per a les persones físiques (empresaris individuals i professionals), serà obligatòria la presentació del document nacional d'identitat (DNI), o document que el substitueixi, i del número d'identificació fiscal (NIF), en cas que aquest no consti en el referit DNI.

b) Per a les persones jurídiques, serà obligatòria la presentació del CIF i de les escriptures de constitució, modificació i adaptació d'estatuts, en el seu cas, degudament inscrites al Registre Mercantil, quan aquest requisit sigui exigible conforme a la legislació mercantil que li sigui aplicable. Quan aquesta inscripció no sigui exigida, l'acreditació es realitzarà mitjançant l'aportació de l'escriptura o document de constitució, de modificació, estatuts o acta fundacional, en què constin les normes reguladores de l'activitat de l'empresa, inscrits, en el seu cas, en el Registre oficial corresponent.

c) Si l'empresari actua mitjançant representant o es tracta d'una persona jurídica, cal aportar:

c.1.) Document públic d'apoderament, degudament inscrit en el Registre públic corresponent.

c.2.) DNI i NIF del representant i del signant de la proposició econòmica.





d) La capacitat d'obrar de les empreses no espanyoles d'Estats membres de la Comunitat Europea, o signataris de l'acord sobre l'Espai Econòmic Europeu, s'ha d'acreditar mitjançant la inscripció en els registres procedents d'acord amb la legislació de l'estat on estan establerts, o mitjançant la presentació d'una declaració jurada, o d'una certificació en els termes que s'estableixin reglamentàriament, d'acord amb les disposicions comunitàries d'aplicació.

e) La capacitat d'obrar de les empreses estrangeres no compreses en l'apartat anterior s'ha d'acreditar observant les regles previstes a l'article 68 de la LCSP.

f) Tal com s'ha avançat, podran presentar-se ofertes licitades per unions o agrupacions d'empreses que es constitueixin temporalment a l'efecte, sense que calgui la seva formalització en escriptura pública fins que s'hagi efectuat l'adjudicació al seu favor. Aquestes empreses restaran obligades solidàriament davant l'entitat contractant.

En aquests supòsits, tant de persones físiques com jurídiques, cadascun dels seus components acreditaran la seva capacitat, personalitat i representació, essent obligatori indicar en document separat els noms i circumstàncies dels qui la subscriuen, el percentatge de participació de cadascun d'ells i hauran de nomenar un representant o apoderat amb facultats suficients per exercitar els drets i complir amb les obligacions que es derivin del Contracte fins la seva extinció.

El licitador que formi part d'una agrupació o unió d'empresaris que es constitueixi temporalment no podrà concórrer individualment en el mateix procediment o figurar en més d'una agrupació o unió d'empresaris.

En cas que tota o part de la documentació relacionada ja s'hagués entregat a l'entitat contractant i no hagués estat objecte de cap modificació o actualització, essent per tant de plena vigència, no caldrà que el licitador l'aporti de nou sempre i quan acompanyi degudament complimentada i sota la seva responsabilitat certificació sobre la vigència de l'esmentada documentació, segons el model de l'**Annex núm. 4**.

- **Documentació acreditativa de la solvència econòmica i financera i professional o tècnica:** d'acord amb allò establert a la clàusula 6 del present Plec.

- **En cas de que s'exigeixi, justificant de constitució de la garantia definitiva.** En cas de que en el termini atorgat a l'efecte el candidat proposat com a adjudicatari no presentés la garantia definitiva, s'efectuarà la proposta d'adjudicació a favor del següent candidat en puntuació, atorgant-li el corresponent termini per constituir l'esmentada garantia.

- **Altra documentació:**

a) Alta en l'Impost d'Activitats Econòmiques, en l'epígraf corresponent al objecte del contracte, i últim rebut, sempre que exerciti activitats subjectes i no exemptes de l'esmentat Impost.

Tanmateix, en el cas que l'empresa seleccionada es trobi en algun dels supòsits d'exempció d'aquest impost recollits a l'article 82 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, aportarà una



declaració responsable que ha d'especificar el supòsit legal d'exempció i el document de declaració en el cens d'obligats tributaris

b) Certificat específic de trobar-se al corrent de les obligacions tributàries expedit per l'Administració Tributària, als efectes de l'article 43 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, General Tributària.

c) Certificat positiu emès per la Generalitat de Catalunya acreditatiu de la inexistència de deutes tributaris amb l'esmentada Administració.

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

e) En el cas de recórrer a la integració de la solvència a través de mitjans externs, aportació del compromís a que es refereix l'article 75 de la LCSP.

- **En cas de que l'empresa es trobi inscrita al ROLECE o al RELI:**

a. Document que acrediti la inscripció al ROLECE o RELI i certificació sobre la vigència de les dades que consten en el mateix. Si alguna de la informació referida a l'apartat anterior no consta al RELI haurà de ser aportada a banda.

b. En el cas de recórrer a la integració de la solvència a través de mitjans externs, aportació del compromís a que es refereix l'article 75 de la LCSP.

c. En cas de que s'exigeixi, justificant de constitució de la garantia definitiva. En cas de que en el termini atorgat a l'efecte el candidat proposat com a adjudicatari no presentés la garantia definitiva, s'efectuarà la proposta d'adjudicació a favor del següent candidat en puntuació, atorgant-li el corresponent termini per constituir l'esmentada garantia.

De no complimentar-se el requeriment en el termini assenyalat, s'entendrà que el licitador ha retirat la seva oferta. En aquest cas, es procedirà a sol·licitar la mateixa documentació al licitador següent d'acord amb l'ordre en que hagin quedat classificades les ofertes.

### III. ADJUDICACIÓ I FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE

#### CLÀUSULA 12.- ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE

1. L'òrgan de contractació adjudicarà el contracte a la proposta que presenti una millor relació qualitat-preu mitjançant resolució motivada que notificarà a tots els licitadors.

L'adjudicació s'ha de publicar en el perfil del contractant en el termini de 15 dies.

La resolució d'adjudicació del contracte haurà de ser motivada en referència als criteris d'adjudicació del present Plec, haurà d'especificar els motius pels que rebutja una candidatura o oferta i les característiques i avantatges de l'oferta seleccionada, incorporant



la indicació de les puntuacions, totals i parcials, obtingudes per totes les empreses admeses, en cadascun dels criteris d'adjudicació.

Així mateix, a la resolució d'adjudicació s'indicarà el termini en que s'haurà de procedir a la formalització del contracte.

Si no hi hagués cap proposició que fos admissible d'acord amb els criteris d'adjudicació del present Plec es declararà desert el procediment.

2. Les proposicions presentades, tant les declarades admeses com les excloses sense obrir, seran arxivades.

Així mateix, l'òrgan de contractació podrà deixar sense efecte el procediment de contractació, quan concorrin circumstàncies de caràcter fàctic o jurídic que, de manera lògica i raonable, imposin la prevalença de l'interès públic a la vista de les necessitats que busca satisfer el contracte, podent igualment desistir o renunciar al procediment d'adjudicació per motius d'interès públic degudament motivats a l'expedient.

4. Transcorregut el termini de 4 mesos de validesa de les ofertes sense que s'hagi dictat l'acord d'adjudicació, els licitadors tindran dret a retirar la seva proposta, sense dret a cap mena d'indemnització. No obstant, l'òrgan de contractació podrà sol·licitar als licitadors que mantinguin la seva oferta per un termini superior, prèvia comunicació als licitadors i publicació al Perfil de Contractant, mantenint-se la licitació amb aquells licitadors que acceptin la pròrroga.

### **CLÀUSULA 13.- FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE**

1. El contracte no es podrà formalitzar abans que transcorrin quinze (15) dies hàbils, des de que es remeti la notificació de l'adjudicació als licitadors.

Els serveis dependents de l'òrgan de contractació requeriran a l'adjudicatari perquè formalitzi el contracte en un termini no superior a cinc dies a comptar des del dia següent a aquell en que s'hagués rebut el requeriment, un cop transcorregut el termini previst al paràgraf anterior sense que s'hagués interposat el recurs que dugui associada la suspensió de la formalització del contracte. Es procedirà de la mateixa manera quan l'òrgan competent per a la resolució del recurs hagués aixecat la suspensió.

2. Quan per causes imputables a l'adjudicatari no s'hagués formalitzat el contracte dins del termini indicat, el contracte s'adjudicarà al següent licitador per l'ordre en que haguessin quedat classificades les ofertes, prèvia presentació de la documentació prevista a la clàusula 12 del present plec.

3. No podrà procedir-se a l'execució del contracte amb caràcter previ a la seva formalització.

4. El Contracte s'haurà de formalitzar a la seu de l'òrgan de contractació per escrit, mitjançant document privat, segons el model que s'adjunta a aquest Plec. El Contracte es perfeccionarà amb la seva formalització.

L'adjudicatari pot sol·licitar que el Contracte s'elevi a escriptura pública essent al seu càrrec les despeses corresponents.



5. L'anunci de formalització del contracte i el corresponent contracte es publicaran al Perfil de Contractant, en un termini no superior a 15 dies a comptar des del seu perfeccionament.

#### **CLÀUSULA 14.- GARANTIA DEFINITIVA**

El licitador seleccionat per a l'adjudicació del contracte haurà de constituir la garantia definitiva, per import de 5% de l'import d'adjudicació, exclòs l'IVA, abans de la formalització del contracte, podent-se presentar en forma d'aval bancari, contracte d'assegurança de caució.

En cas de tractar-se d'un aval bancari, el citat aval s'haurà de formalitzar segons l'aval tipus que figura a l'annex núm. 5.A d'aquest Plec, i l'avalista haurà de complir els requisits legalment exigibles.

En el cas de tractar-se d'un contracte d'assegurança de caució, s'haurà hagut de celebrar en la forma i les condicions que reglamentàriament s'estableixin, amb una entitat asseguradora autoritzada per operar a Espanya en el ram de l'assegurança de caució, essent necessari entregar el certificat del contracte a l'entitat contractant.

Aquesta assegurança s'haurà de formalitzar en la corresponent pòlissa que es concretarà en un certificat, el model tipus del qual figura a l'annex núm. 5.B d'aquest Plec, i la companyia asseguradora haurà de complir els requisits legalment exigibles.

Igualment, la garantia definitiva es podrà constituir mitjançant retenció de preus. Aquesta retenció es farà en la primera factura que emeti l'adjudicatari i, si l'import no fos suficient per constituir la totalitat de la garantia, en les successives factures emeses per l'adjudicatari fins cobrir la totalitat de l'import garantit. No es realitzarà cap pagament a l'adjudicatari fins que la garantia definitiva estigui totalment constituïda.

Quan com a conseqüència de la modificació del contracte, per qualsevol circumstància, el preu del mateix experimenti variació a l'alça o a la baixa, es reajustarà la garantia constituïda per l'import necessari per tal que es mantingui la deguda proporcionalitat entre la garantia i el pressupost base del contracte vigent en cada moment.

La devolució o cancel·lació de la garantia definitiva es realitzarà, una vegada acomplert satisfactòriament el contracte, o resolt aquest per causes no imputables al contractista i seguint el procediment establert al mateix.

Restauració de les garanties: El contractista té l'obligació de restaurar les garanties en l'import que correspongui en cas que aquestes hagin estat executades, total o parcialment, fins a les quanties establertes en aquest Plec.

### **IV. CONSIDERACIONS GENERALS**

#### **CLÀUSULA 15.- ABONAMENTS A L'ADJUDICATÀRIA**

L'adjudicatària facturarà els serveis d'acord amb previst a la Clàusula 8 del PPT.



El pagament efectiu de les prestacions executades es realitzarà en un termini de 30 dies naturals a comptar des de la data de l'aprovació de la factura per part de l'entitat contractant i en els dies de pagament 12 i 25, per transferència bancària.

L'entitat contractant realitza el pagament dels serveis un cop aquests s'hagin realitzat de forma parcial o total i un cop entrada la factura al seu registre. D'acord amb aquest paràmetre, no es contempla el pagament per avançat d'una part o de la totalitat del preu del contracte.

## **CLÀUSULA 16.- RISC I VENTURA I REVISIÓ DE PREUS**

L'execució del contracte es realitzarà a risc i ventura de l'adjudicatària.

L'adjudicatària no té dret a revisió de preus, ateses les característiques del present contracte.

## **CLÀUSULA 17.- DIRECCIÓ I INSPECCIÓ DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE**

El responsable del contracte designat per l'entitat contractant desenvoluparà les funcions següents:

- Supervisar l'execució del contracte adjudicat.
- Vetllar pel compliment de les obligacions assumides per l'adjudicatària, tant les previstes en els plecs com en la proposta o oferta.
- Adreçar a l'adjudicatària les ordres i instruccions oportunes per a assegurar la correcta realització del servei.
- Assumir la interlocució amb la coordinadora tècnica o responsable designada per l'adjudicatària.
- Vetllar perquè l'empresa contractada acrediti l'obligació que les persones treballadores destinades a l'execució del contracte estiguin afiliades i d'alta a la Seguretat Social i a aquest efecte, podrà sol·licitar a l'adjudicatària, juntament amb cada factura, les nòmines i els documents TC1 i TC2 acreditatius del pagament dels salaris i la Seguretat Social de les persones que executin el contracte i acompanyar aquests documents a cada factura validada
- Garantir que en l'execució del contracte, el contractista compleixi les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral que estableixen el dret de la Unió Europea, el dret nacional, els convenis col·lectius o les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin Espanya.

La persona responsable del contracte serà la interlocutora amb la persona coordinadora tècnica o responsable que hagi designat l'empresa adjudicatària, que ha de pertànyer a la seva plantilla, per tal de coordinar i controlar la correcta execució del contracte, per la qual cosa s'hauran de reunir amb la periodicitat oportuna.

En cap cas, el/la responsable del contracte de l'entitat contractant determinarà els treballadors de l'adjudicatària que hagin d'executar el contracte ni participarà en la seva selecció o formació, no donarà ordres i instruccions concretes al personal de l'adjudicatària ni exercirà sobre elles cap poder directiu.



L'entitat contractant també tindrà la facultat de supervisar, durant tota l'execució del contracte, que s'executi amb el màxim respecte al medi ambient, d'acord amb les obligacions i exigències contingudes al present plec.

## **CLÀUSULA 18.- CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ CONTRACTUAL I OBLIGACIONS ESSENCIALS DEL CONTRACTE**

### 1. Condicions especials d'execució contractual

S'estableixen com a condicions especials d'execució contractual de caràcter social i mediambiental:

- a. El pagament per part del contractista de les factures dels seus subcontractistes i/o proveïdors derivades de l'execució de les treball objecte del present Plec s'haurà de fer en el termini previst a la Llei 3/2004, de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat de les operacions comercials. Així mateix, i d'acord amb el que s'estableix al contracte, l'empresa contractista ha de presentar la documentació que justifiqui el compliment efectiu dels terminis d'abonament a les empreses subcontractistes, quan sigui requerida pel responsable del contracte i, en tot cas, una vegada finalitzada la prestació.
  
- b. Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual: L'empresa contractista ha de mantenir, durant tota l'execució de la prestació, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació. Aquesta condició haurà d'acreditar-se per part del contractista, quan sigui requerit.

Aquestes condicions tenen caràcter d'obligació contractual essencial, per tant, el seu incompliment pot ser causa de resolució del contracte, sense perjudici que pugui ser objecte de penalització.

Totes les condicions especials d'execució esmentades seran exigides igualment a tots els subcontractistes que participin de la execució del contracte.

### 2. Obligacions essencials del contracte:

- El contractista quedarà vinculat per l'oferta que hagi presentat, el compliment de la qual, en tots els seus termes, tindrà caràcter d'obligació essencial del contracte.
- El compliment de les condicions especials d'execució establertes a la clàusula 18.1 del present Plec tindrà el caràcter d'obligació contractual essencial.
- L'efectiva dedicació o adscripció a l'execució del contracte dels mitjans personals i/o materials indicats i compromesos en l'oferta.
- Aquelles obligacions del present Plec a les que específicament se'ls hi atribueixi el caràcter d'obligació contractual essencial.



## CLÀUSULA 19.- OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

A més de les obligacions establertes en la normativa vigent d'aplicació, estarà obligada a:

- Especificar, a sol·licitud de l'entitat contractant, les persones concretes que executaran les prestacions així com comunicar qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.
- Designar una persona responsable de la bona marxa dels treballs i el comportament del personal; també ha de fer d'enllaç amb l'entitat contractant i la responsable del contracte.
- Assumir les despeses de publicitat de la licitació establertes en aquest plec. A tal efecte, l'entitat contractant descomptarà l'import de les esmentades despeses de la primera factura que s'expedeixi o de les següents, si fos necessari.
- Guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels que hagi tingut coneixement amb ocasió del mateix.
- Respectar, en tot cas, les prescripcions de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Complir les disposicions vigents en matèria fiscal, laboral, social i la normativa general sobre prevenció de riscos laborals. A aquests efectes, haurà de disposar i aportar, a sol·licitud de l'entitat contractant, el certificat d'Hisenda de contractistes i subcontractistes que cobreixi la totalitat del període contractual.
- Lliurar tota la documentació necessària pel compliment del contracte en català i fer-ne ús en el desenvolupament dels serveis objecte del contracte.
- Tenir contractada una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per import suficient per cobrir les responsabilitats de qualsevol tipus que es puguin derivar de l'execució del contracte.
- Vetllar perquè totes les accions del present contracte garanteixin el respecte als principis de no discriminació i igualtat de tracte relatius a la no discriminació per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere, ideologia, nacionalitat, raça, ètnia, religió, edat, diversitat funcional o de qualsevol altre índole i la dignitat i llibertat de les persones.
- Facilitar la informació relativa a les condicions dels contractes de les persones treballadors als que afecti la subrogació en cas que aquesta procedeixi.
- Complir amb la Llei 10/2025, de 26 de desembre, per la qual es regulen els serveis d'atenció a la clientela.



## **CLÀUSULA 20.- RECEPCIÓ, LIQUIDACIÓ I TERMINI DE GARANTIA**

La constatació de la correcta execució de les prestacions s'acreditarà mitjançant acta de recepció que signaran representants d'ambdues parts si es troben en estat de ser rebudes i a satisfacció de l'entitat contractant.

S'acordarà la liquidació del contracte dins del termini de trenta dies a comptar des de la recepció de les prestacions o des de què l'entitat contractant rebi la factura si aquesta és posterior a la data de recepció.

Les condicions de la garantia es fixen a l'**apartat H** del Quadre Resum de Característiques.

## **CLÀUSULA 21.- SUBCONTRACTACIÓ I CESSIÓ**

1. L'adjudicatària podrà subcontractar la realització parcial del contracte.

L'adjudicatària haurà de comunicar per escrit, després de l'adjudicació del contracte i, com a molt tard, quan iniciï l'execució d'aquest, a l'òrgan de contractació la intenció de subscriure els subcontractes, i haurà d'assenyalar la part de la prestació que es pretén subcontractar i la identitat, les dades de contacte i el representant o representants legals del subcontractista, i haurà de justificar suficientment l'aptitud d'aquest per executar-la per referència als elements tècnics i humans de què disposa i a la seva experiència, i haurà d'acreditar que aquest no està incurs en prohibició de contractar.

El contractista principal ha de notificar per escrit a l'entitat contractant qualsevol modificació que pateixi aquesta informació durant l'execució del contracte principal, i tota la informació necessària sobre els nous subcontractistes.

L'acreditació de l'aptitud del subcontractista es pot efectuar immediatament després de la subscripció del subcontracte si aquesta és necessària per atendre una situació d'emergència o que exigeixi l'adopció de mesures urgents i així es justifica suficientment.

2. El Contractista està obligat a abonar als subcontractistes el preu pactat en un termini i les condicions que preveu la LCSP.

Per tal d'assegurar el compliment d'aquestes obligacions, l'adjudicatari ha de presentar, abans que el contracte es formalitzi, una declaració responsable en què es compromet a complir els terminis de pagament als subcontractistes que estableix la legislació vigent. L'òrgan de contractació podrà requerir durant l'execució del contracte la verificació del pagament del preu als subcontractistes.

Així mateix, acabat el termini d'execució i abans de la liquidació, ha de presentar un document que justifiqui el compliment efectiu dels terminis d'abonament als subcontractistes.

3. Els subcontractes que no s'ajustin al que s'indica a l'oferta, per celebrar-se amb empresaris diferents als indicats nominativament en la mateixa o per referir-se a parts de la prestació diferents a les assenyalades en ella, no podran celebrar-se fins que transcorrin vint dies des de que s'hagués cursat la notificació i aportat les justificacions a les quals fa referència en aquesta clàusula, excepte que amb anterioritat haguessin estat autoritzades expressament, sempre que AMSA no hagués notificat dins d'aquest termini la seva oposició als mateixos. Aquest règim serà igualment aplicable si els subcontractistes haguessin estat identificats en la oferta mitjançant la descripció del seu perfil professional.





Sota la responsabilitat del contractista, els subcontractes es poden concloure sense necessitat de deixar transcórrer el termini de vint dies si la seva subscripció és necessària per atendre una situació d'emergència o que exigeixi l'adopció de mesures urgents i així es justifica suficientment.

4. El Contractista en cap cas podrà subcontractar persones o empreses que es trobin inhabilitades per contractar d'acord amb l'ordenament jurídic o en supòsits d'incapacitat o prohibicions de contractar amb el sector públic determinats per la legislació vigent.

5. La infracció de les condicions establertes en aquesta clàusula per procedir a la subcontractació, així com la falta d'acreditació de l'aptitud del subcontractista o de les circumstàncies determinants de la situació d'emergència o de les que facin urgent la subcontractació donarà lloc a la imposició al Contractista d'una penalitat de fins un 50% de l'import del subcontracte.

6. Els subcontractistes quedaran obligats únicament davant el Contractista principal que assumirà, per tant, la total responsabilitat de l'execució del contracte davant AMSA, amb estricta compliment del Plec i dels termes del contracte, incloses les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral.

7. El coneixement que tingui AMSA dels subcontractes celebrats o l'autorització que pugui atorgar no alteraran la responsabilitat exclusiva del Contractista principal.

8. Els subcontractistes no tindran acció directa front a AMSA per les obligacions concretes amb ells pel Contractista com a conseqüència de l'execució del contracte principal i dels subcontractes.

9. La cessió dels drets i obligacions a tercers queda condicionada al compliment dels requisits següents:

a) Que l'òrgan de contractació autoritzi, de forma prèvia i expressa, la cessió. Aquesta autorització s'atorga sempre que es donin els requisits previstos en els apartats següents.

El termini per notificar la resolució sobre la sol·licitud d'autorització serà de dos mesos, transcorregut el qual s'ha d'entendre atorgada per silenci administratiu.

b) Que el cedent tingui executat almenys un 20 per 100 de l'import del contracte. No és aplicable aquest requisit si la cessió es produeix trobant-se el contractista en concurs encara que s'hagi obert la fase de liquidació, o ha posat en coneixement del jutjat competent per a la declaració del concurs que ha iniciat negociacions per arribar a un acord de refinançament, o per obtenir adhesions a una proposta anticipada de conveni, en els termes que preveu la legislació concursal.

c) Que el cessionari tingui capacitat per contractar amb l'Administració i la solvència que sigui exigible en funció de la fase d'execució del contracte, i estigui degudament classificat si aquest requisit ha estat exigint al cedent, i no estigui incurs en una causa de prohibició de contractar.

d) Que la cessió es formalitzi, entre l'adjudicatari i el cessionari, en escriptura pública.

El cessionari queda subrogat en tots els drets i obligacions que correspondrien al cedent.



En cap cas l'òrgan de contractació procedirà a autoritzar la cessió a un tercer quan aquesta suposi una alteració substancial de les característiques del contractista si aquestes constitueixen un element essencial del contracte.

## **CLÀUSULA 22.- DEMORA EN LES PRESTACIONS**

L'adjudicatària està obligada a complir el contracte dins el termini total fixat per a la seva realització així com també els terminis parcials assenyalats per a l'execució successiva.

La constitució en mora de l'adjudicatària no necessitarà intimació prèvia per part de l'entitat contractant.

Quan l'adjudicatària, per causes a ella imputables, hagués incorregut en demora respecte al compliment del termini parcial o total, l'entitat contractant podrà optar per la resolució del contracte.

En la tramitació de l'expedient es donarà audiència a l'adjudicatària perquè pugui formular al·legacions en el termini de cinc dies hàbils i l'òrgan de contractació resoldrà, prèvia emissió dels informes pertinents.

L'adjudicatària podrà procedir a la suspensió del compliment del contracte per manca de pagament, sempre que la demora sigui superior a quatre mesos.

## **CLÀUSULA 23.- RESPONSABILITAT EN L'EXECUCIÓ I PENALITATS**

1. L'adjudicatària haurà de rescabalar a l'entitat contractant o al personal que en depèn pels danys i indemnitzar-la pels perjudicis derivats de dol o negligència en el compliment de les obligacions resultants de l'adjudicació. Igualment serà responsable dels danys i perjudicis ocasionats a terceres persones durant l'execució del contracte.

2. En els supòsits d'incompliment o compliment defectuós de les obligacions assumides per l'adjudicatària, l'entitat contractant podrà resoldre el contracte o compel·lir-lo al compliment del mateix.

3. L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions contractuals, donarà lloc a la imposició de penalitzacions. A banda de les faltes i sancions establertes al PPT, la tipificació de les faltes als efectes del present contracte, es descriuen a continuació:

### Lleus:

- ✓ Manca de col·laboració amb el personal de l'entitat contractant.
- ✓ L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte, que no constitueixi falta greu.
- ✓ No avisar a l'entitat contractant de la incorporació de personal nou o si es produeixen canvis.
- ✓ Incompliment de la normativa sobre Prevenció de Riscos Laborals, qualificats com a lleus per la seva normativa específica.



### Greus:

- ✓ La resistència als requeriments efectuats per l'entitat contractant, o la seva inobservança.
- ✓ L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte, que no constitueixi falta molt greu.
- ✓ No disposar de personal suplent per a un determinat servei.
- ✓ Realitzar una jornada de treball superior a la permesa laboralment, i en cas que això succeís per eventualitat, no informar a l'entitat contractant.
- ✓ Permetre per acció o omissió, l'accés a dependències de l'entitat contractant, a persones alienes al servei contractat.
- ✓ La manca de lliurament, en temps i forma, de tota la informació respecte de la prestació del servei que li hagi estat sol·licitada per l'entitat contractant.
- ✓ Reincidència en la comissió de faltes lleus.
- ✓ Manca de cobertura del servei durant un període de temps, per inexistència de personal suplent o altres causes, sempre que no sigui incompliment molt greu.
- ✓ L'incompliment, que no constitueixi falta molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals, qualificats com a Greus per la seva normativa específica.

### Molt greus:

- ✓ Incompliment de la prestació del servei, bé sigui per abandonament o d'altres causes.
- ✓ Passivitat, deixament i desídia en la realització del servei.
- ✓ La resistència als requeriments efectuats per l'entitat contractant, o la seva inobservança, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- ✓ La utilització de sistemes de treball, elements, materials, maquinaria o personal diferents als previstos en els Plecs i en les ofertes de l'adjudicatària, si s'escau, quan produeixi un perjudici molt greu.
- ✓ No posar a disposició personal per a l'execució dels serveis mínims establerts.
- ✓ Incompliment molt greu de les prescripcions relatives a la subcontractació, si s'escau.
- ✓ Falsejament de les prestacions consignades per l'adjudicatària a la factura.
- ✓ Reincidència en faltes greus.
- ✓ Incorporar personal sense cap coneixement de les seves obligacions, ni formació prèvia.
- ✓ Incompliment de la normativa sobre Prevenció de Riscos Laborals, qualificats com a molt greus per la seva normativa específica.
- ✓ L'incompliment de les prescripcions sobre seguretat de tercers en les prestacions.
- ✓ L'incompliment de les condicions especials d'execució previstes a la Clàusula 18 del Plec.



En la tramitació de l'expedient, es donarà audiència a l'adjudicatària perquè pugui formular les al·legacions que estimi pertinents i l'òrgan de contractació de l'entitat contractant resoldrà.

4. Independentment del rescabament per danys i perjudicis, en cas d'incompliment que no produeixi resolució del contracte, l'entitat contractant podrà aplicar les sancions següents, graduades en atenció al grau de perjudici, perillositat i/o reiteració:

A) Faltes MOLT GREUS: 3% de l'import del contracte

B) Faltes GREUS: 1% de l'import del contracte

C) Faltes LLEUS: 0,5% de l'import del contracte

L'import de les penalitzacions podrà fer-se efectiu mitjançant la seva deducció en la factura/ les factures que s'hagi/n d'abonar a l'adjudicatària.

L'entitat contractant es reserva el dret de resoldre el contracte per reiteració en les deficiències d'execució del servei, si s'apliquen més de 3 de les penalitzacions assenyalades en els apartats anteriors d'aquest punt.

## **CLÀUSULA 24.- RESOLUCIÓ**

1. El present contracte podrà ser resolt per les causes establertes a l'article 211 de la LCSP.

2. A banda de les establertes a l'esmentat article i les ja previstes en el present plec, constitueixen causes específiques de resolució:

- La mort o incapacitat sobtevinguda del contractista individual o l'extinció de la personalitat jurídica de la societat contractista, llevat el supòsits de la successió del contractista.
- La declaració de concurs o la declaració d'insolvència en qualsevol altre procediment.
- El mutu acord entre AMSA i el contractista.
- La demora en el compliment dels terminis per part del contractista
- La demora en l'inici de les prestacions.
- L'incompliment o compliment defectuós de les condicions d'execució del contracte establertes en aquest Plec i en el Plec de condicions tècniques.
- L'incompliment de les obligacions contractuals essencials.
- Les altres establertes legalment per aquest tipus de contracte.
- La manifesta incapacitat tècnica o negligència, provada, en relació amb el desenvolupament de les tasques objecte del present contracte, la negativa o resistència manifesta de l'adjudicatària a ajustar-se a les indicacions efectuades per l'entitat contractant per tal d'ajustar el contracte a les seves necessitats, la no compareixença reiterada a les reunions de treball, la manca de compliment en els terminis parcials que es puguin establir, l'omissió d'informació i qualsevol actitud o negligència que pugui afectar el desenvolupament del contracte.
- Per una situació prevista com a causa de prohibició de contractar que esdevingui una vegada perfeccionat el contracte.





- Trobar-se en una situació de control o d'associació respecte a altres candidats o licitadores, haver-se posat d'acord amb altres participants en el procediment de licitació i haver subcontractat alguna tasca a altres empreses participants en aquesta licitació sense l'autorització de l'entitat contractant.
- No haver guardat la deguda reserva respecte a les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels que hagi tingut coneixement amb ocasió del contracte.
- L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte quan produeixi un perjudici molt greu.
- L'incompliment reiterat de qualsevol de les condicions especials d'execució establertes en aquest plec que no tinguin caràcter d'obligació contractual essencial.

## **CLÀUSULA 25.- EXECUCIÓ**

L'execució del contracte serà dirigida i gestionada exclusivament per l'adjudicatària que assumeix tot el risc empresarial del mateix. L'adjudicatària designarà, en cada moment, les persones que executaran les prestacions, determinarà les tasques a portar a terme d'acord amb les instruccions generals de l'entitat contractant i dictarà les directrius oportunes per garantir el correcte desenvolupament del contracte.

L'adjudicatària aportarà els seus mitjans tècnics, materials, organitzatius i humans per garantir una correcta execució, designarà el personal capacitats i especialitzat que, al seu càrrec i en el seu nom, desenvolupi les tasques objecte del contracte i haurà de garantir que el personal assignat tingui la qualificació, la formació i el nivell professional adequat a les prestacions a realitzar, sense que l'adjudicatària es pugui desvincular de l'execució en cap cas.

## **CLÀUSULA 26.- MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE**

- En relació a les eventuais modificacions contractuals que es puguin produir, serà d'aplicació el règim previst als articles 203 i següents de la LCSP, en funció de si s'han previst o no causes específiques de modificació.

- L'import màxim a l'alça de les modificacions del preu del contracte per les causes previstes al present Plec, es fixa en el percentatge especificat en l'**apartat** de modificacions de la lletra **B)** del quadre-resum de característiques del present Plec. No és necessari ja que no està prevista en el plec cap modificació que impliqui canvi de pressupost.

- Les causes que poden originar les condicions per a generar una modificació de contracte són les següents:

Subjectives:

1. Successió total o parcial del contractista inicial derivada d'una reestructuració empresarial, sempre que això no impliqui altres modificacions substancials dels contracte.
2. Substitució del contractista inicial com a conseqüència de la cessió del Contracte a un tercer. En aquest supòsit caldrà l'autorització prèvia i expressa de l'òrgan de contractació per a la cessió del Contracte i que el cessionari tingui plena capacitat





per contractar amb el sector públic, tingui la solvència exigible en el Plec i no es trobi en supòsits d'incapacitat o prohibicions de contractar amb el sector públic determinats per la legislació vigent. El cessionari del contracte quedarà subrogat en tots els drets i obligacions que corresponien al cedent.

Objectives:

No es preveuen causes específiques de modificació contractual.

4. El procediment per l'aplicació de modificacions no previstes en el plec de clàusules administratives serà:

- (i) Informe justificatiu del responsable de contracte en el que manifesti la necessitat de procedir a realitzar la modificació del contracte.
- (ii) Informe Jurídic del Departament de contractació manifestant, en el seu cas, la seva procedència.
- (iii) Tràmit d'audiència al contractista per un termini de deu dies hàbils i compareixença en que manifesta haver estat informat de l'abast d'aquests nous treballs.
- (iv) Aprovació de la modificació i adjudicació de l'òrgan de contractació competent a proposta del responsable de contracte amb validació pressupostària.
- (v) Reajustament de la garantia definitiva, en el seu cas

5. Les modificacions que s'aprovin seran obligatòries pel contractista. Conseqüentment, l'adjudicatari accepta qualsevol modificació del contracte proposada per l'òrgan de contractació que compleixi amb el previst en el present Plec o en el Contracte i es compromet a la seva execució una vegada s'adopti l'acord corresponent.

En aquests supòsits, el contractista restarà obligat a seguir els treballs amb estricta subjecció a les normes que, en conseqüència, li siguin fixades, sense dret a reclamar cap indemnització i sense què per cap motiu pugui disminuir el ritme els treballs ni suspendre'ls.

No hi haurà limitació de modificació del contracte a la baixa. En cas que les modificacions a la baixa superin el vint per cent de l'import d'adjudicació, l'adjudicatari podrà sol·licitar la resolució del contracte i la liquidació dels treballs realitzats, sense tenir cap dret a cal altre tipus d'indemnització o pagament en concepte de benefici deixat d'obtenir.

6. Publicitat de les modificacions: d'acord amb el que s'estableix a la LCSP.

En tot cas, es publicarà un anunci de modificació en el perfil de contractant de AMSA en el termini de 5 dies des de l'aprovació d'aquesta modificació, que s'ha d'acompanyar de les al·legacions del contractista i de tots els informes que, si s'escau, s'hagin sol·licitat amb caràcter previ a la seva aprovació, inclosos els que hagi aportat l'adjudicatari o que hagi els emès la mateixa entitat contractant.



## **CLÀUSULA 27.- PROTECCIÓ DE DADES**

En compliment del què disposa el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, , relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46 / CE , en el que es regula el dret d'informació en la recollida de les dades de caràcter personal, i la LO 3/2018, de 5 de desembre es deixa constància del següents extrems:

- La documentació requerida per a licitar en el present procediment que contingui dades de caràcter personal és necessària per la participació en el mateix.
- En relació amb la documentació presentada pels licitadors que contingui dades de caràcter personal de persones físiques (treballadors, personal tècnic, col·laboradors, etc.), el licitador garanteix que ha obtingut prèviament el consentiment de les persones interessades per facilitar la referida informació a l'entitat contractant amb la finalitat de licitar en el present procediment.
- La documentació presentada pels licitadors que contingui dades de caràcter personal serà dipositada a les oficines de l'entitat contractant, ubicades al Carrer Pitàgores, nº 1-7, 08304 Mataró (Barcelona) i serà tractada per l'entitat contractant per la qualificació, valoració i comparació de les proposicions dels licitadors i per donar compliment a les finalitats establertes a la normativa de contractació pública que sigui d'aplicació a l'entitat contractant. Els destinataris d'aquesta informació seran la pròpia entitat contractant, així com aquells tercers que realitzin tasques de fiscalització o aquells tercers que, en l'execució del contracte, necessàriament hagin d'accedir a la mateixa.
- La presentació de l'oferta i la documentació sol·licitada implica que el licitador autoritza a l'entitat contractant a tractar la referida informació en els termes informats i, en cas que resulti adjudicatari, en el marc de l'execució del contracte. Les dades proporcionades es conservaran durant els anys necessaris per complir amb les obligacions legals.
- Els interessats podran exercitar els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació i oposició dirigint-se a l'entitat contractant, com entitat responsable del tractament, a l'adreça indicada a la lletra c) anterior, adjuntant una còpia del Document Nacional d'Identitat o altre Document Oficial que acrediti la identitat de la persona que exerciti el dret. L'interessat podrà també presentar una reclamació davant l'autoritat de control competent.

## **CLAUSULA 28.- TRACTAMENT DE DADES PERSONALS: OBLIGACIONS DERIVADES D'AQUEST TRACTAMENT.**

El contractista quedarà obligat a respectar la normativa vigent en matèria de protecció de dades i, particularment, el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (en endavant, RGPD) i a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets



digitals (en endavant, LOPDgdd) i aquella normativa que la desenvolupi, quedant el contractista sotmès a dita normativa.

## **CLÀUSULA 29.- CONFIDENCIALITAT**

L'adjudicatari i els seus col·laboradors estaran obligats a respectar el caràcter confidencial de tota aquella informació a la que tingui accés per a l'execució del contracte que així s'indiqui en el mateix o que així li indiqui l'entitat, o que per la seva pròpia naturalesa hagi de ser tractada com tal. Aquest deure de confidencialitat es mantindrà durant un termini mínim de 5 anys, a excepció de que en el contracte s'estableixi un termini superior.

Així mateix, l'empresari haurà d'assenyalar expressament aquella documentació i/o informació que consideri confidencial de la seva oferta.

## **CLÀUSULA 30.- RÈGIM DE RECURSOS**

1. Contra les actuacions i els actes administratius que es dictin en aquest procediment de contractació es poden interposar els recursos previstos a la LCSP.

El recurs especial en matèria de contractació, es podrà interposar contra les actuacions següents:

- a) Els anuncis de licitació, els plecs i els documents contractuals que estableixen les condicions que han de regir la contractació.
- b) Els actes de tràmit adoptats en el procediment d'adjudicació, sempre que decideixin directa o indirectament sobre l'adjudicació, determinin la impossibilitat de continuar el procediment o produeixin indefensió o perjudici irreparable a drets o interessos legítims.

En tot cas es considerarà que concorren les circumstàncies esmentades en els actes de la Mesa o de l'òrgan de contractació pels que s'acordi l'admissió o el rebuig de candidats o licitadors, o l'admissió o exclusió d'ofertes, incloses les ofertes que siguin excloses per resultar anormalment baixes.

- c) Les resolucions o els acords d'adjudicació.
- d) Les modificacions del contracte basades en l'incompliment del que estableixen els articles 204 i 205 de la LCSP, per entendre que la modificació havia de ser objecte d'una nova adjudicació.

La interposició del recurs especial en matèria de contractació es presentarà davant de l'òrgan de contractació, davant del Tribunal Català de Contractes del Sector Públic ("TCCSP") o en els llocs establerts a l'article 16.4 de la LPAC, en el termini de quinze (15) dies hàbils a comptar del dia següent a la seva publicació, notificació o es tingui coneixement segons sigui l'acte impugnat, d'acord amb allò que estableix l'article 50.1 de la LCSP.

No obstant, quan el recurs especial es fonamenti en alguna de les causes de nul·litat esmentades a l'article 50.2 de la LCSP, el termini d'interposició del recurs especial en matèria de contractació serà de trenta dies naturals o de sis mesos, de conformitat amb la casuística establerta a l'article 50.2 de la LCSP citat.

Si l'acte recorregut és d'adjudicació, d'acord amb l'article 53 de la LCSP, se suspendrà de forma automàtica l'expedient de contractació.





Estan legitimades per a la interposició d'aquest recurs les persones físiques i jurídiques els drets o interessos legítims de les quals s'hagin vist perjudicats o puguin resultar afectats per les decisions objecte del recurs i, en tot cas, els licitadors.

No procedirà la interposició de recursos administratius ordinaris contra les actuacions que siguin susceptibles de ser impugnades mitjançant el recurs especial en matèria de contractació.

2. El recurs es podrà interposar per les persones físiques i jurídiques els drets o interessos legítims de les quals s'hagin vist perjudicats o puguin resultar afectats per les decisions objecte de recurs, i en tot cas pels licitadors.

3. El termini per a interposar el recurs serà de 15 dies hàbils, que es comptaran d'acord amb allò establert en l'article 50 de la LCSP.

4. El recurs es presentarà davant el registre de l'Òrgan competent per a la resolució. No és vàlida la interposició del recurs davant el registre o qualsevol altra dependència de l'entitat contractant.

5. A l'escrit d'interposició es farà constar l'acte recorregut, el motiu que fonamenti el recurs, els mitjans de prova de què es pretengui fer valdre el recurrent i, en el seu cas, la sol·licitud d'adopció de mesures provisionals, adjuntant al mateix la documentació exigida per l'article 51 de la LCSP.

Mataró, juny 2026

AIGÜES DE MATARÓ, S.A.





**Aigües de Mataró**

C/ Pitàgores, 1-7 - 08304 Mataró - Tel. 93 741 61 00 - Fax 93 741 61 01  
info@aiguesmataro.cat - www.aiguesmataro.cat

**ANNEX NÚM. 1**

**DOCUMENT EUROPEU ÚNIC DE CONTRACTACIÓ**

<https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espdc-web/filter?lang=es>





**ANNEX NÚM. 2**

**MODEL DE PROPOSTA ECONÒMICA I DE REFERÈNCIES QUINA VALORACIÓ  
DEPEN DE FÒRMULES AUTOMÀTIQUES**

**SERVEI D'IMPLANTACIÓ D'UN GESTOR DE RELACIÓ AMB LA CLIENTELA (CRM)**

El Sr. .... amb residència a .....  
carrer..... núm. .... assabentat de l'anunci publicat al  
..... i de les condicions i requisits que s'exigeixen per a l'adjudicació del  
servei de ".....", es compromet en nom (propri o de l'empresa que  
representa) a realitzar-les amb estricta subjecció a les següents condicions:

➤ **OFERTA ECONÒMICA**

Concepte	Quantitat	Import (IVA exclòs)
Llicenciament i Manteniment (Anual)	22	€
Implantació i parametrització		€
Evolutius (preu/hora)		€
Serveis d'Automatització i IA - Correu electrònic (gestionat): preu/hora	email	€
Serveis d'Automatització i IA - WhatsApp (Preu resposta): preu/hora	resposta	€
Serveis d'Automatització i IA - Telèfon (Preu minut): preu/hora	minut	€

*Termini de validesa de la oferta.....4 mesos*

*(quedaran excloses del procediment de licitació les ofertes que presentin un import i/o  
termini superior a l de licitació)*

Signatura electrònica



### ANNEX NÚM. 3

#### CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

#### Criteris d'adjudicació avaluables automàticament (fins a 60 punts)

- **OFERTA ECONÒMICA (FINS A 60 PUNTS)**

#### **A.1) Oferta a la baixa, respecte el pressupost de licitació**

##### Preus oferts

		punts
Llicència manteniment	30.800 €	45
Implantació parametrització		
Preu Hora (bossa d'hores prevista per evolutius)	100€/hora	5
Serveis d'automatització	Email, resposta, minut	10
TOTAL OFERTA		60

Els licitadors hauran de presentar una oferta a la baixa respecte tots els preus de la licitació que integren el pressupost de licitació, d'acord amb l'annex núm. 2 d'aquest plec.

Els licitadors no presentaran baixa respecte l'import màxim de la bossa d'evolutius (5.000 €), només presentaran una baixa respecte els preus unitaris indicats en aquesta partida en el pressupost de licitació.

L'oferta més econòmica obtindrà la màxima puntuació (60 punts) i la resta obtindrà la puntuació que resulti de l'aplicació de la fórmula que es detalla a continuació:

$$P1 \text{ oferta } 1i = P_{\max} \times \frac{Bi}{B_{\max}}$$

On:

P1= Puntuació obtinguda pel licitador que ha fet una oferta més econòmica (més baixa)

Bi = Baixa sobre el preu ofert pel licitador

B<sub>màx</sub>= Baixa sobre el preu més elevat

L'oferta que no realitzi cap baixa respecte el pressupost de licitació per aquests conceptes, obtindrà zero punts.



### **Determinació de les ofertes amb valor anormalment baix:**

El caràcter anormal o desproporcionat de les ofertes s'apreciarà pels serveis tècnics d' AMSA aplicant els paràmetres de l'article 85 del Reglament general de la Llei de contractes de les Administracions públiques (RLCAP). Quan s'identifiqui una proposició que pugui ser considerada desproporcionada o anormal es seguirà el tràmit previst a la Clàusula 10.4 del present Plac, pel que fa a la seva justificació i possible acceptació.

El caràcter anormal/desproporcionat es calcularà respecte l'oferta puntuable, això és, respecte l'import global del licitador corresponent als conceptes llicenciament/manteniment + implantació/parametrització.

No es calcularà la desproporció respecte cada preu/concepte per separat ni en relació als preus unitaris ofertats (que no són objecte de puntuació).

### **B) CRITERIS AVALUABLES D'ACORD AMB L'APLICACIÓ DE JUDICI DE VALOR (FINS A 40 PUNTS)**

#### 1. Qualitat funcional de la solució (fins a 15 punts)

Es valorarà:

- Adequació als requisits funcionals del plec tècnic
- Grau d'integració nativa CRM – Contact Center
- Configurabilitat sense desenvolupaments a mida
- Experiència d'usuari per a agents, supervisió i ciutadania Adequació funcional als processos d'atenció a la clientela (consultes, queixes i reclamacions), més enllà del mínim exigít

Es valorarà:

#### 2. Agents digitals i automatització (15 punts)

- Existència de chatbots/voicebots operatius.
- Transferència amb context a agents humans
- Enfocament d'IA responsable i conforme a l'IA
- Criteris funcionals clars per a la derivació a atenció humana en processos automatitzats

Es valorarà:

#### 3. Metodologia i pla d'implantació (10 punts)

- Metodologia adequada a l'entorn del sector públic
- Cronograma coherent i lliurable definit.
- Identificació de riscos i mesures de mitigació





**ANNEX NÚM. 4**

....., ..... de ..... de.....

Senyors,

El sotassinant ....., certifica:

- 1 Que les escriptures sol·licitades en el Plec de Clàusules Particulars reguladors d'aquesta licitació per tal d'acreditar la personalitat i capacitat del Licitador no han estat modificades respecte a les que tenen al seu poder, presentades en data.....per tal de participar en el procediment.....
  
- 1 Que la targeta del número d'identificació fiscal és la que vostès ja tenen al seu poder, presentada en data.....per tal de participar en el procediment.....
  
- 1 Que els documents acreditatius de la meua representació com a signant de la proposició no han estat modificats ni revocats respecte els que tenen al seu poder, presentades en data.....per tal de participar en el procediment....

I en prova de conformitat, se signa la present, a ..... de ..... de .....

Signatura





## **ANNEX NÚM 5.A**

### **MODEL D'AVAL BANCARI**

*(Intervingut notarialment de conformitat amb l'art. 197.1 bis del Reglament Notarial, Validat per l'Assessoria Jurídica de Caixa General de Dipòsits, Advocacia de l'Estat de la província o pels òrgans equivalents de les restants administracions)*

El Banc ..... i en el seu nom i representació ..... en qualitat de ..... i segons les facultats dimanades de l'Escriptura de Poder atorgada davant el Notari de ....., D. .... amb data ....., número ..... del seu protocol, i que afirmen trobar-se íntegrament subsistents, es constitueix avalista fiador solidari de l'empresa ....., en interès i benefici de \_\_\_\_\_, i fins la suma de euros (...% de l'import del Contracte), a efectes de garantir l'exacte compliment per l'empresa esmentada de totes i cadascuna de les obligacions concretades en el corresponent Contracte d'adjudicació dels serveis de ".....".

L'aval indicat es presta pel Banc ....., amb expressa i formal renúncia dels beneficis d'excussió, divisió, ordre i qualsevol altre que pogués en el seu cas ser d'aplicació, i a l'efecte declara el Banc que vol obligar-se i s'obliga conjuntament i solidàriament amb la companyia ..... fins a la liquidació per \_\_\_\_\_ dels serveis abans esmentats i finalització del termini de garantia, a pagar amb caràcter incondicional, al primer requeriment i dins, com a màxim, dels vuit dies següents a ser requerit, la suma o sumes que, fins a la concurrència de la xifra fiançada de (...% de l'import del Contracte) EUROS s'expressi en el requeriment, renunciant el Banc, expressament i solemnement, a tota excepció o reserva quant al lliurament de les quantitats que li fossin reclamades qualsevol que fos la causa o motiu en què aquestes poguessin fonamentar-se, i encara que es manifestés oposició o reclamació per part de ....., o de tercers, qualssevol que aquests fossin.





**ANNEX NÚM. 5.B**

**MODEL DE CERTIFICAT D'ASSEGURANÇA DE CAUCIÓ PER A LA GARANTIA DEFINTIVA**

*(Intervingut notarialment de conformitat amb l'art. 197.1 bis del Reglament Notarial, Validat per l'Assessoria Jurídica de Caixa General de Dipòsits, Advocacia de l'Estat de la província o pels òrgans equivalents de les restants administracions)*

Certificat número .....

..... (en endavant, assegurador),  
amb domicili a ....., carrer  
....., i CIF ....., degudament  
representat pel senyor .....  
....., amb poders suficients per obligar-lo en aquest acte, segons resulta de .....

**ASSEGURA**

A ....., NIF/CIF ....., en concepte de prenedor de l'assegurança, enfront de \_\_\_\_\_, en endavant l'assegurat, fins a l'import de euros ..... (...% de l'import del contracte)....., a efectes de garantir l'exacte compliment per l'assegurat de totes i cadascuna de les obligacions que li resultin com a conseqüència de l'adjudicació de l'execució dels serveis corresponents a .....

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

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

L'assegurador assumeix el compromís d'indemnitzar l'assegurat al primer requeriment de \_\_\_\_\_, i a pagar amb caràcter incondicional i dintre, com a màxim, dels vuit dies següents a ser requerit a fer efectiva, la suma o sumes que fins a la concurrència de la xifra assegurada s'expressi en el requeriment.

La present assegurança de caució estarà en vigor fins a la liquidació del contracte i finalització del termini de garantia.

A ....., el ..... de ..... de .....

Signatura:  
Assegurador





**ANNEX NÚM. 6**

**DESGLOSSAMENT DEL PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ**

<b>PRESSUPOST</b>	
Costos directes	38.608 €
Costos indirectes	2.540 €
Benefici industrial 6%	3.048 €
Despeses generals 13 %	6.604 €
<b>TOTAL</b>	<b>50.800 €</b>



## **ANNEX NÚM. 7**

### **Guió de demo – CRM (prova de concepte)**

#### 1. Objectiu de la demo

La demo té com a objectiu comprovar de manera pràctica, objectiva i verificable que la solució proposada compleix amb les condicions previstes a la licitació (especialment al PPT) i disposa de les funcionalitats exigides, és operativa, integrada i usable, i dona resposta a casos reals d'atenció a la ciutadania propis d'una entitat prestadora de serveis públics essencials.

La demo servirà per evitar presentacions basades en:

1. funcionalitats no disponibles,
2. maquetes o simulacions,
3. o compromisos futurs no implementats.

#### 2. Condicions mínimes que s'hauran de complir en la demo

- La demo s'haurà de realitzar sobre un entorn funcional real de la solució proposada.
- S'haurà d'utilitzar la interfície real del producte.

- No s'admetran:

- o presentacions comercials en PowerPoint.
- o vídeos enregistrats.
- o entorns simulats.
- o funcionalitats en fase de roadmap o pendent de desenvolupament.

- La demo seguirà exactament el mateix guió per a tots els licitadors.
- El personal avaluador podrà interrompre la demo, demanar aclariments o sol·licitar la repetició d'alguna acció, als efectes de verificar el seu funcionament
- Totes les accions s'hauran d'executar en directe, sense preparació prèvia del sistema durant la sessió.
- La demo es realitzarà de manera presencial
- La sessió serà enregistrada per a la seva posterior revisió i avaluació.

#### 3. Escenari comú de demo

Tots els licitadors hauran de fer la demo sobre el següent escenari únic:

Un ciutadà o ciutadana que contacta amb una entitat prestadora d'un servei públic essencial per realitzar una consulta i, posteriorment, una reclamació, utilitzant diferents canals d'atenció (telèfon, correu electrònic, WhatsApp i atenció presencial)



#### 4. Seqüència obligatòria de la demo

##### a) Alta i gestió del ciutadà

S'haurà de mostrar:

- Creació d'un nou ciutadà/ciudadana al sistema.
- Camps bàsics i personalitzables d'identificació i contacte.
- Cerca d'un ciutadà existent.
- Accés a l'històric d'interaccions.

##### b) Entrada d'una sol·licitud per correu electrònic

S'haurà de mostrar en directe:

- Recepció d'un correu electrònic.
- Creació automàtica d'un cas o tiquet al CRM.
- Assignació del cas a una cua o a un agent.
- Visualització del contingut del correu dins del CRM.
- Possibilitat d'adjuntar documentació associada al tiquet.
- Mecanismes perquè el ciutadà pugui consultar l'estat de la seva petició o reclamació (per exemple, portal del ciutadà, notificacions automàtiques o seguiment en línia).
- Execució d'enquestes de satisfacció o valoració associades a la resolució del tiquet, així com la visualització dels resultats dins del sistema.

##### c) Atenció telefònica (CTI)

S'haurà de mostrar:

- Entrada d'una trucada telefònica al contact center.
- Identificació automàtica del ciutadà (si existeix).
- Obertura automàtica del cas o fitxa del ciutadà al CRM (screen pop).
- Gestió bàsica de la trucada (atendre, posar en espera, finalitzar).

##### d) Interacció via WhatsApp

S'haurà de mostrar:

- Recepció d'un missatge WhatsApp.
- Visualització de la conversa dins del CRM.
- Resposta des del mateix entorn del CRM.
- Registre automàtic de tota la conversa a l'històric del ciutadà.

##### e) Atenció presencial

S'haurà de mostrar:

- Creació d'una atenció presencial des del CRM.
- Associació de l'atenció al ciutadà existent.
- Registre del motiu i resultat de l'atenció.
- Possibilitat d'adjuntar documentació associada al tiquet.



f) Gestió d'una reclamació

S'haurà de mostrar:

- Alta d'una reclamació formal associada al ciutadà.
- Gestió dels estats de la reclamació (per exemple: oberta, en tràmit, resolta).
- Possibilitat d'adjuntar documentació associada al tiquet.
- Assignació de responsable.
- Gestió de terminis o compromisos (SLA o equivalents).

g) Visió 360º del ciutadà

S'haurà de mostrar:

- Vista unificada del ciutadà amb:

- Trucades.
- correus electrònics.
- converses de WhatsApp.
- atencions presencials.
- consultes i reclamacions.
- valoracions i enquestes de satisfacció associades a les interaccions i serveis prestats.

- Tot accessible des d'una única pantalla.

h) Prova obligatòria de funcionalitats d'intel·ligència artificial (IA)

Amb l'objectiu de verificar l'ús real i operatiu de tecnologies d'intel·ligència artificial aplicades a l'atenció a la ciutadania, la demo haurà d'incloure obligatòriament una prova pràctica d'un assistent conversacional basat en IA, en modalitat chatbot (WhatsApp) i voicebot.

Canal de la prova d'IA

La prova d'IA s'haurà de realitzar com a mínim sobre el següent canal:

- WhatsApp, integrat a la plataforma de contact center i/o CRM.
- Voicebot integrat en el canal telefònic.

Escenari de la prova d'IA

Escenari comú

Un ciutadà inicia una conversa mitjançant WhatsApp i Telèfon amb l'objectiu de:

1. Fer una consulta freqüent relacionada amb el servei públic.
2. Sol·licitar informació addicional.
3. Al fer una reclamació es deriva a un agent humà.
4. Ser derivat, si escau, a un agent humà.

Funcionalitats d'IA a verificar obligatòriament



Durant la demo s'hauran de demostrar en directe les funcionalitats següents:

a) Comprensió del llenguatge natural

- Interpretació correcta de preguntes formulades en llenguatge natural.
- Gestió coherent de preguntes formulades de manera no estructurada.

b) Resposta automatitzada basada en IA

- Respostes generades automàticament per l'assistent.
- Capacitat de mantenir el context de la conversa.
- Coherència en les respostes successives.

c) Integració amb el CRM

- Registre automàtic de la conversa com a interacció del ciutadà.
- Associació de la conversa al ciutadà existent o creació d'un nou registre.
- Visualització de la conversa dins de la fitxa del ciutadà.

d) Detecció de límits i derivació a agent humà

- Capacitat de detectar:

o peticions complexes,  
o reclamacions,  
o consultes que requereixin intervenció humana.

- Transferència de la conversa a un agent humà amb:

o manteniment del context,  
o visibilitat de l'històric de la conversa.

e) Transparència de l'ús de la IA

- Comunicació clara al ciutadà que està interactuant amb un assistent automatitzat.
- Possibilitat de sol·licitar atenció humana.

Condicions específiques de la prova d'IA

L'assistent ha de demostrar capacitat real d'intel·ligència artificial, no únicament regles fixes o arbres de decisió ocults.

Compliment normatiu

Durant la prova s'haurà de demostrar que la solució d'IA:

- És compatible amb la normativa de protecció de dades (RGPD).
- Respecta la normativa vigent en matèria d'atenció a la clientela i drets de les persones usuàries.
- Permet traçabilitat, supervisió humana i control del servei.

Resultat de la prova d'IA



La incapacitat de demostrar de manera satisfactòria les funcionalitats descrites en aquest apartat podrà ser considerada com a no validació funcional de la solució en relació amb l'ús d'intel·ligència artificial en l'atenció a la ciutadania.

#### Reporting bàsic

S'haurà de mostrar:

- Com a mínim, indicadors bàsics com:

o volum de sol·licituds per canal.

o estat dels casos i reclamacions.

o temps de resposta i resolució (per canal i global), incloent-hi temps mitjà i compliment d'SLA/terminis.

o valoracions/enquestes de satisfacció: índex de satisfacció, valoració mitjana i evolució (per canal, tipologia i/o període).

- amb dades actualitzades en temps real.

#### Equip que realitza la demo

La demo haurà de ser realitzada per part de l'equip adscrit al projecte, incloent, com a mínim:

- la direcció de projecte

No s'acceptaran demos realitzades exclusivament per personal comercial.

#### Resultat de la demo

La incapacitat o impossibilitat de demostrar en directe alguna de les funcionalitats descrites en aquest guió podrà ser considerada com a no validació tècnica de la proposta presentada.

Per poder continuar com a licitador en el procediment, l'empresa haurà d'acreditar en la prova de concepte (*demo*) el compliment efectiu dels requeriments indicats anteriorment.



## **ANNEX NÚM. 8**

### **TRACTAMENT DE DADES DE PROVEÏDORS** **Informació bàsica sobre la protecció de dades**

D'acord amb el nou Reglament 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27/04/2016 us informem que les vostres dades s'inclouran en els nostres fitxers de dades de proveïdors, el responsable del qual és Aigües de Mataró, SA amb NIF A08007270. Les vostres dades seran tractades **amb la finalitat la gestió del procés de licitació**, incloent-hi l'avaluació de les ofertes i, si escau, l'adjudicació del contracte corresponent.

La base jurídica del tractament és el compliment d'una obligació legal i l'execució d'un contracte.

En qualsevol cas, podeu exercir els vostres drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, portabilitat i oposició mitjançant una comunicació escrita, a la qual heu d'adjuntar una fotocòpia del DNI, adreçada al correu electrònic [rgpd@aiguesmataro.cat](mailto:rgpd@aiguesmataro.cat) o a l'adreça postal del carrer Pitàgores 1-7 de Mataró, 08304.

Les dades que ens proporcioneu, es conservaran mentre es mantingui una relació comercial o al llarg dels anys necessaris per complir amb la normativa aplicable. Les dades no se cediran a tercers, excepte en casos en els quals hi hagi una obligació legal. Teniu dret a obtenir informació sobre si a Aigües de Mataró, SA estem tractant adequadament les vostres dades personals, per tant, teniu dret a accedir a les vostres dades quan sigui necessari. Així mateix, sol·licitem la vostra autorització per tal d'utilitzar les vostres dades amb la finalitat abans esmentada.

Estant conforme a que aquí s'indica, per la present CONSENTEIXO EXPRESSAMENT I AUTORITZO a AIGÜES DE MATARÓ, SA per tal que tracti les dades personals que de manera voluntària cedeixo.

SI  NO

RAÓ SOCIAL: .....  
NOM I COGNOMS: .....  
NIF: ..... Correu electrònic: .....  
Telèfon: .....

Com a proveïdor tindrà accés a dades personals d'AMSA? SI  NO

En cas afirmatiu cal signar el contracte de confidencialitat i tractament de dades personals, com encarregats del tractament.

Podeu consultar la informació addicional i detallada sobre Protecció de Dades a la nostra pàgina web: <http://www.aiguesmataro.cat/RGPD>

**Signatura i Data** .....





**GUIA PRÀCTICA PER A LA INCLUSIÓ DE CRITERIS  
SOCIALS, AMBIENTALS I ÈTICS EN LA  
CONTRACTACIÓ PÚBLICA DE L'AJUNTAMENT DE  
MATARÓ I ENTITATS DEL SECTOR PÚBLIC  
MUNICIPAL**



Ajuntament de Mataró

## ÍNDEX

### Introducció

#### 1. Aspectes generals

- 1.1. Incorporació de clàusules en les diferents fases del procediment de contractació
- 1.2. Definicions
- 1.3. Principis a seguir per a l'aplicació de la guia

#### 2. Fase de preparació del contracte

- 2.1. Reserva de contractes
- 2.2. Determinació de l'objecte del contracte
- 2.3. Especificacions tècniques

#### 3. Fase de selecció de contractista

- 3.1. Requisits ètics
- 3.2. Solvència tècnica o professional

#### 4. Fase d'adjudicació

- 4.1. Criteris d'adjudicació
- 4.2. Criteris d'adjudicació addicionals

#### 5. Fase d'execució: condicions especials d'execució

#### 6. Control del compliment de les obligacions socials, ètiques i mediambientals

- 6.1. Possibles sistemes de control
- 6.2. Exemples de mesures de verificació

#### 7. Altres bones pràctiques en la contractació pública

- 7.1. Mesures per facilitar l'accés de les PIME als contractes públics
- 7.2. Determinació del pressupost de licitació
- 7.3. accés a la informació i la documentació de les licitacions públiques
- 7.4. Mesures de lluita contra la morositat



Ajuntament de Mataró

## INTRODUCCIÓ

La Contractació Pública Socialment Responsable (CPSR) va ser definida en 2011 per la Comissió Europea, com les operacions de contractació que tenen en compte un o més dels següents aspectes socials: oportunitats d'ocupació, treball digne, compliment amb els drets socials i laborals, inclusió social (incloses les persones amb discapacitat), igualtat d'oportunitats, disseny d'accessibilitat per a tots, consideració dels criteris de sostenibilitat, incloses les qüestions de comerç ètic i un compliment voluntari més ampli de la responsabilitat social de les empreses (RSE), alhora que es respecten els principis consagrats en el Tractat de la Unió Europea (TUE) i les Directives de contractació.

Dintre d'aquest marc, és voluntat d'aquest Ajuntament millorar la contractació pública amb la millora dels actuals criteris de sostenibilitat i responsabilitat social, i amb la incorporació de noves clàusules que aprofundeixin en el desplegament d'una política de contractació pública que vagi en la línia no només d'executar obres, prestar serveis o adquirir béns, sinó que permeti desenvolupar i assolir objectius socials, ètics i mediambientals.

En base a aquesta voluntat s'ha elaborat la present guia, que intenta ser eminentment pràctica, i que recull un catàleg de mesures i clàusules a incloure en cadascuna de les fases dels procediments per a l'adjudicació dels contractes públics. Part d'aquestes clàusules seran d'incorporació obligada en els corresponents plecs, i d'altres es configuren com a exemples a incorporar en funció de les possibilitats d'implementació i del resultat d'avaluació prèvia de la seva idoneïtat.

En el primer apartat, denominat "Aspectes generals", s'exposen, d'una banda, les fases del procediment de contractació en les quals es poden introduir clàusules socials, ètiques o mediambientals. També s'inclouen una sèrie de definicions i principis per l'aplicació de la guia, amb la finalitat de facilitar la seva utilització.

Els quatre següents apartats, del 2 al 5, es dediquen a cadascuna de les fases del procediment de contractació, amb una exposició de les possibilitats i limitacions legals a tenir en compte, i exemples concrets de possibles clàusules aplicables.

L'apartat 6 aborda un aspecte essencial per a l'efectivitat pràctica d'aquesta guia: les possibles mesures de control per garantir l'estricta compliment de les clàusules socials, ètiques o mediambientals que s'hagin imposat en cada contracte concret.

Per últim, en l'apartat 7 es recullen altres bones pràctiques en matèria de contractació pública, relatives a aspectes com mesures per facilitar l'accés de les petites i mitjanes empreses als contractes, o la lluita contra la morositat.



Ajuntament de Mataró

## 1. ASPECTES GENERALS

### 1.1. INCORPORACIÓ DE LES CLÀUSULES EN LES DIFERENTS FASES DEL PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ

La inclusió de les clàusules socials, ètiques i mediambientals podrà realitzar-se, en funció de la naturalesa i característiques del contracte, en alguna de les fases del procediment de contractació:

- a) Fase de preparació: definició de les prescripcions tècniques del contracte.
- b) Fase de selecció de contractista.
- c) Fase d'adjudicació: valoració de les oferta dels licitadors.
- d) Fase d'execució: definició de condicions especials en relació amb la d'execució del contracte, i control del compliment

En funció de l'objecte del contracte, l'òrgan de contractació ha de determinar la fase del procediment de contractació que considera més adequada per a la incorporació de la clàusula social i la consecució dels objectius que persegueix.

### 1.2. DEFINICIONS

**Als efectes de la present guia, s'entendrà per:**

#### **1.2.1. Clàusula ètica**

Són clàusules ètiques aquelles que tenen com a finalitat:

- Millorar els nivells de transparència i bon govern.
- La lluita contra la corrupció.
- La promoció dels drets humans.
- La prevenció de l'exploració infantil.
- La lluita contra la pobresa.
- Vetllar pel compliment de condicions laborables mínimes de les cadenes de producció i subministrament.
- Vetllar pel respecte a la convencions de l'OIT.
- Potenciar el comerç just.
- Altres finalitats anàlegs

#### **1.2.2. Clàusula mediambiental**

Clàusules referents a:



Ajuntament de Mataró

- L'elecció de productes de baix consum.
- L'eficiència energètica.
- La reducció d'emissions.
- L'exclusió de substàncies nocives per a la salut i el medi ambient.
- L'estímul al reciclatge de residus.
- L'impuls a la biodiversitat.
- L'incentiu a energies i tecnologies netes.
- La gestió ambiental sostenible.
- Altres destinades a la protecció del medi ambient

### **1.2.3. Clàusula social**

S'entendrà per clàusula social aquella establerta en els processos de contractació pública de l'Ajuntament de Mataró i entitats del sector públic municipal referents essencialment a matèries com:

- oportunitats d'ocupació
- treball digne, estable i de qualitat
- compliment amb els drets socials i laborals
- la inserció i inclusió sociolaboral de persones en situació d'exclusió social i/o persones amb diversitat funcional
- igualtat d'oportunitats
- el foment de la igualtat efectiva entre dones i homes
- les condicions facilitadores de la conciliació familiar i laboral
- disseny d'accessibilitat per a tothom
- el foment del cooperativisme, l'economia social i del bé comú
- altres d'anàloga naturalesa i de finalitat social.

### **1.2.4. Contracte de perspectiva social**

Tindran la consideració de contractes de perspectiva social aquells que estiguin vinculats directament a accions públiques socials o els usuaris dels quals pertanyin a col·lectius desfavorits.

### **1.2.5. Persones amb diversitat funcional**

Les persones amb diversitat funcional, definides d'acord amb l'art. 4 RDLeg 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, són aquelles persones que presenten deficiències físiques, mentals, intel·lectuals o sensorials, previsiblement permanents que, en interactuar amb diverses barreres, puguin impedir la seva participació plena i efectiva en la societat, en igualtat de condicions amb els altres.

Dintre d'aquest col·lectiu cal distingir el subgrup de persones discapacitades amb especials dificultats per a la inserció laboral que inclou les persones amb paràlisi cerebral, persones amb malaltia mental o persones amb discapacitat intel·lectual, amb un grau de discapacitat reconegut



Ajuntament de Mataró

igual o superior al 33 per 100, i persones amb discapacitat física o sensorial, amb un grau de discapacitat reconegut igual o superior al 65 per 100.

### **1.2.6. Persones amb especials dificultats d'inserció laboral**

A efectes de la present guia, tindran la consideració de persones amb especials dificultats d'inserció laboral, aquelles persones en situació d'exclusió social o en greu risc d'arribar-hi que estiguin desocupades i que tinguin dificultats importants per a integrar-se en el mercat de treball ordinari, que estiguin incloses en algun dels col·lectius següents:

- a) Persones amb disminució física, psíquica o sensorial o amb malalties mentals que tinguin possibilitats d'inserció en el món laboral.
- b) Persones destinatàries de la renda mínima d'inserció.
- c) Joves majors de setze anys i menors de trenta provinents d'institucions de protecció de menors.
- d) Persones amb problemes de drogoaddicció o alcoholisme que es trobin en procés de rehabilitació i reinserció social.
- e) Persones que no puguin accedir a la renda mínima d'inserció, però que es trobin, segons el parer dels serveis socials competents, en situació de risc d'exclusió.
- f) Aturats de llarga durada més grans de quaranta-cinc anys.
- g) Dones víctimes de la violència de gènere (física o psíquica) i persones víctimes de violència domèstica.
- h) Interns de centres penitenciaris la situació dels quals els permeti accedir a una ocupació, persones en llibertat condicional i persones exrecluses durant els 12 mesos posterior a la seva sortida.
- i) Persones que no puguin accedir a la renda mínima d'inserció, però que es trobin, segons el parer dels serveis públics competents, en situació o en risc d'exclusió social. (Per exemple: mare o pare de família monoparental; persones de famílies desnonades i persones sense sostre; persones en situació d'atur que han exhaurit la prestació o el subsidi per desocupació i no tenen dret a cap altre prestació; joves menors de 25 anys i no escolaritzats; persones immigrants extracomunitàries en situació regular; persones en situació d'atur amb tots els membres de la família en situació de desocupació; persones que hagin exercit la prostitució; persones transsexuals; o altres semblants).

Les esmentades persones hauran de tenir la capacitat professional i personal necessàries per realitzar les tasques objecte del contracte i hauran de ser ocupades en la plantilla que executi el



Ajuntament de Mataró

contracte, en les mateixes condicions laborals i de subjecció al conveni sectorial o d'empresa que la resta del personal de la plantilla.

### **1.2.7. Entitats beneficiàries de la reserva social**

Les entitats beneficiàries de la reserva social i condicions de caràcter social recollides en la present guia seran:

- centres especials de treball,
- empreses d'inserció i
- entitats sense afany de lucre la finalitat de les quals sigui la integració laboral o social de persones en risc d'exclusió social

Totes elles hauran de complir els requisits establerts per les normes estatals i autonòmiques que els hi resultin d'aplicació.

Les empreses d'inserció hauran d'estar legalment constituïdes i inscrites conforme a la Llei 44/2007, de 13 de desembre, per a la regulació del règim de les empreses d'inserció; la Llei 27/2002, de 20 de desembre, de mesures legislatives per regular les empreses d'inserció sociolaboral, o normes que les substitueixin.

Els centres especials de treball hauran d'estar legalment constituïts i registrats conforme al Reial Decret 2273/1985, de 4 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament dels centres especials d'ocupació, o norma que el substitueixi.

### **1.2.8. Etiquetes ecològiques” o “ecoetiquetes”.**

Les etiquetes ecològiques distingeixen els productes que, en el seu procés, han estat generats de manera més respectuosa amb el medi ambient respecte d'altres d'un mateix grup, essent la seva obtenció voluntària i la funció principal la d'informar als consumidors.

### **1.2.9. Cicle de vida**

Totes les fases consecutives o interrelacionades, inclosos la investigació i el desenvolupament que hagin de dur-se a terme, la producció, la comercialització i les seves condicions, el transport, la utilització i el manteniment, al llarg de l'existència d'un producte, una obra o la prestació d'un servei, des de l'adquisició de matèries primeres o la generació de recursos fins a l'eliminació, el desmantellament i la fi d'un servei o d'una utilització.



Ajuntament de Mataró

### 1.3. PRINCIPIS A SEGUIR PER A L'APLICACIÓ DE LA GUIA

La inclusió de les clàusules socials, ètiques o mediambientals en cadascuna de les fases del procediment de contractació s'han d'ajustar als principis comunitaris de contractació pública, i als següents principis:

a) Hi ha d'haver vinculació entre la clàusula corresponent i l'objecte del contracte, entenent que tal vinculació pot donar-se en qualsevol dels aspectes i en qualsevol de les fases del contracte, comprenent tots els factors que intervenen en el procés específic de producció, prestació o comercialització.

En relació a la fase de valoració de les ofertes, la vinculació s'estableix a partir de la finalitat o objecte social, ètic o mediambiental del contracte, per la qual cosa la introducció de la clàusula com a criteri d'adjudicació ha de suposar una avantatge en les condicions del mateix.

b) Es considera que l'estabilitat en l'ocupació i el manteniment de les condicions de les persones treballadores que presten el servei durant la vigència del contracte, implica majors avantatges en la prestació i afegeix valor al servei de què es tracti en aquells contractes en els quals concorrin els següents requisits:

- Que d'acord amb el seu estudi econòmic, el component de mà d'obra sigui essencial.
- Que el plec de prescripcions tècniques descrigui i detalli la relació de personal adscrit o necessari per a la prestació del servei o gestió del servei públic.
- I que en la memòria de necessitat del contracte es justifiqui que aquesta relació de personal i les seves condicions són les idònies per a la prestació adequada del servei.

c) Ha d'existir proporcionalitat entre la clàusula que s'incorpora i l'objecte del contracte, el que comporta que la selecció de les clàusules socials, ètiques o mediambientals que s'incorporaran en cada contracte haurà d'adaptar-se al seu objecte, import i durada; així com al sector de la activitat en què es desenvolupa, la finalitat, la naturalesa i el contingut de cada contracte.

d) La incorporació de la clàusula ha de complir amb els principis fonamentals de la normativa de la Unió Europea sobre contractació pública, és a dir, els principis de concurrència, llibertat d'accés a les licitacions, publicitat i transparència dels procediments, i no discriminació i igualtat de tracte entre els candidats.

Queden expressament excloses les clàusules relatives a criteris de territorialitat, o nacionalitat de l'empresa adjudicatària, atès que són contràries al principi de concurrència.



## 2. FASE DE PREPARACIÓ DEL CONTRACTE

### 2.1. RESERVA DE CONTRACTES

#### **2.1.1. Reserva a centres especials de treball i empreses d'inserció**

D'acord amb el que estableix la Disposició Addicional cinquena del Text refós de la Llei de contractes del sector públic, els òrgans de contractació hauran de reservar la participació en el procés d'adjudicació de determinats contractes d'obres, subministraments i serveis, o a determinats lots dels mateixos, a centres especials de treball i a empreses d'inserció un percentatge mínim de reserva de l'execució d'aquests contractes en el marc de programes d'ocupació protegida, a condició que almenys el 30 per cent dels empleats dels centres especials d'ocupació, de les empreses d'inserció o dels programes siguin treballadors amb diversitat funcional o en risc d'exclusió social.

En l'anunci de licitació s'ha de fer referència al caràcter reservat del contracte. En aquests contractes de reserva social no s'exigirà la constitució de garanties provisionals ni definitives.

#### **2.1.2. Reserva a entitats sense ànim de lucre**

La reserva social a entitats sense ànim de lucre s'aplicarà exclusivament a través de contractes menors.

En aquests contractes de reserva social no s'exigirà la constitució de garanties provisionals ni definitives.

### 2.2. DETERMINACIÓ DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE

La primera possibilitat d'introduir consideracions socials o mediambientals al procediment de contractació pública es presenta en el moment de definició de l'objecte del contracte, incorporant al títol del contracte aquesta dimensió social, ambiental o ètica.

Per tant, sempre que sigui possible i la tipologia del contracte ho permeti, s'intentarà incloure de forma expressa a l'objecte del contracte el seu valor social, mediambiental o ètic.

#### **2.2.1. Exemples d'objectes de contractes amb introducció de consideracions socials i ètiques**

- a) Servei de neteja d'edificis municipals, d'acord amb un programa de treball i un projecte d'inserció sociolaboral de persones amb discapacitat i/o persones amb risc d'exclusió.



Ajuntament de Mataró

- b) servei de catering de comerç just

### **2.2.2. Exemples d'objectes de contractes amb introducció de consideracions mediambientals**

- a) Subministrament de paper ecològic
- b) Servei de neteja respectuós amb el medi ambient
- c) Compra de vehicles amb baixes emissions de co2
- d) Gestió d'un menjador a partir de productes frescos, ecològics i de proximitat
- e) Subministrament de material d'oficina amb criteris mediambientals
- f) Obra amb disseny bioclimàtic
- g) Obra amb criteris d'eficiència energètica d'edificis
- h) Subministrament d'energia sostenible

### **2.3. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES**

Una altra possibilitat de prendre en consideració els aspectes de contractació pública responsable, és mitjançant les especificacions tècniques de la contractació, que fixen les característiques que es requereix per a què el producte o servei sigui adequat a la finalitat a què estan destinats.

És possible requerir la utilització d'uns materials determinats o la utilització d'un procediment concret de producció com a especificació tècnica, però sempre que tingui relació amb l'objecte del contracte de manera que contribueixi a assolir un millor rendiment del producte o servei, de forma que serveixi millor a la finalitat del contracte.

No es poden exigir materials o procediments que resultin discriminatoris o excessivament restrictius.

#### **2.3.1. Exemples d'especificacions tècniques amb introducció de consideracions socials i ètiques**

- a) Obligació de què els béns o serveis objecte del contracte hagin estat produïts o es desenvolupin respectant les normes sociolaborals vigents a l'Estat Espanyol i a la Unió Europea o de l'Organització Internacional del Treball.



Ajuntament de Mataró

- b) En els contractes que tinguin com a destinataris o usuaris persones físiques, que es tingui en compte la Convenció de Nacions Unides sobre els drets de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i de disseny universal.
- c) S'haurà d'evitar en tots els casos l'ús de llenguatge i imatges sexistes.

### **2.3.2. Exemples d'especificacions tècniques amb introducció de consideracions mediambientals**

- a) Exigència de procediments de producció ecològica, com puguin ser la generació d'energia amb fonts renovables o els aliments ecològics.
- b) exigir l'ús de materials reciclats per a una determinada obra.
- c) Requerir un grau de protecció del medi ambient superior a l'exigit per normativa. Els requisits exigits sempre han d'estar relacionats directament amb l'objecte del contracte i mai es poden incorporar aspectes generals de gestió de l'empresa.

## **3. FASE DE SELECCIÓ DE CONTRACTISTA**

### **3.1. REQUISITS ÈTICS**

Per tal de contractar amb l'Ajuntament de Mataró, els licitadors i els contractistes hauran de comprometre's, mitjançant declaració signada, a adoptaran una conducta èticament exemplar i hauran d'assumir particularment les obligacions següents (acord Ple 8 de setembre de 2016 que incorpora a la normativa municipal l'Acord GOV/85/2016 pel qual s'aprova la modificació del model tipus de bases reguladores dels procediments de subvencions en règim de concurrència competitiva, tramitades per l'Administració de la Generalitat i el sector públic):

- a) Comunicar immediatament a l'òrgan de contractació les possibles situacions de conflicte d'interessos.
- b) No sol·licitar, directament o indirectament, que un càrrec o empleat públic influeixi en l'adjudicació del contracte.
- c) No oferir ni facilitar a càrrecs o empleats públics avantatges personals o materials, ni per a aquells mateixos ni per a persones vinculades amb el seu entorn familiar o social.
- d) No realitzar qualsevol altra acció que pugui vulnerar els principis d'igualtat d'oportunitats i de lliure concurrència.



Ajuntament de Mataró

- e) No realitzar accions que posin en risc l'interès públic.
- f) Respectar els principis de lliure mercat i de concurrència competitiva, i abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència, com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.). Així mateix, denunciar qualsevol acte o conducta dirigits a aquelles finalitats i relacionats amb la licitació o el contracte dels quals tingués coneixement.
- g) No utilitzar informació confidencial, coneguda mitjançant el contracte, per obtenir, directament o indirectament, un avantatge o benefici econòmic en interès propi.
- h) Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions contractades.
- i) Col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats.
- j) Denunciar els actes dels quals tingui coneixement i que puguin comportar una infracció de les obligacions contingudes en aquesta clàusula.
- k) No realitzar operacions financeres en paradisos fiscals, segons la llista de països elaborada per les Institucions europees o, en el seu defecte, l'Estat espanyol, i que siguin considerades delictives, en els termes legalment establerts, com delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda Pública.
- l) Declarar si tenen o no relacions amb països considerats paradisos fiscals. En cas de tenir-ne relació, aportar la documentació que expliciti el caràcter d'aquestes relacions i permetre que la informació que no sigui confidencial es publiqui al perfil del contractant.
- m) D'altres específics que puguin acordar els òrgans de contractació.
- m) Les que s'estableixin al Codi de Bon Govern, Ètica i Transparència de l'Ajuntament de Mataró.
- n) D'altres que es puguin acordar pel Ple municipal.

### **3.2. SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL**

Les clàusules socials o mediambientals únicament podran incorporar-se com a requisit de solvència dels licitadors en aquells contractes l'objecte dels quals requereixi per a la seva correcta execució que l'empresa que resulti adjudicatària tingui aptituds específiques o experiència



Ajuntament de Mataró

acreditada en matèria social o mediambiental i coneixements tècnics concrets, o bé que per la naturalesa del contracte sigui necessari que el personal adscrit a la seva execució compti amb una experiència determinada o característiques específiques.

És important trobar un equilibri entre la necessitat de que l'Ajuntament compti amb prova suficient pel que fa a la capacitat del contractista de complir amb el contracte i la necessitat d'evitar imposar càrregues excessives sobre els contractistes.

### **3.2.1. Exemples de condicions de solvència en contractes que requereixin experiència o coneixements específics en matèria social**

- a) Acreditació del compliment del Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei general de drets de las persones amb discapacitat i la seva inclusió social.
- b) Acreditació del compliment de la Llei orgànica 3/2007, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- c) Declaració d'haver tingut en compte a l'hora d'elaborar les ofertes, les obligacions derivades de les disposicions vigents en matèria de protecció de l'ocupació, condicions de treball i prevenció de riscos laborals i protecció del medi ambient.
- d) Declaració sobre la plantilla mitja anual de l'empresa, acompanyada de la corresponent documentació justificativa.
- e) Acreditació de que entre els seus objectius estatutaris tenen incorporat un objectiu que estigui clarament vinculat a l'objecte del contracte. Per exemple, que entre els seus objectius estatutaris figuri l'afavoriment de la inserció laboral en situació d'exclusió social o en greu risc d'arribar-hi, assistència a persones amb diversitat funcional, lluita contra la desigualtat entre homes i dones, etc.
- f) En contractes que tinguin per objecte la prestació o gestió de serveis de caràcter social o assistencial:
  - Experiència en la prestació de serveis o en la gestió de centres dedicats a persones en situació d'exclusió social.
  - Experiència en la titularitat de serveis gratuïts o de baix preu per als usuaris.
  - Experiència en la participació significativa i acreditativa de voluntariat social.
  - Experiència en l'agregació de valor dels serveis socials prestats o centres gestionats a través de la seva connexió amb altres prestacions, amb treballs en xarxa amb altres entitats o una altra experiència relativa a la prestació de serveis anàlegs des de la proximitat i la participació.



Ajuntament de Mataró

- g) En contractes l'objecte principal dels quals sigui la contractació de persones en situació o greu risc d'exclusió social, acreditació d'experiència en matèria d'inserció sociolaboral.

### **3.2.2. Exemples de condicions de solvència en contractes que requereixin experiència o coneixements específics en matèria mediambiental**

- a) Experiència determinada en el camp mediambiental.
- b) Sistema de gestió intern que sigui respectuós amb el medi ambient, si aquest sistema pot repercutir en la qualitat del subministrament o en la capacitat de l'empresa en relació amb l'objecte del contracte.
- c) Compliment de determinats certificats i criteris de gestió ambiental.
- d) Declaració d'haver tingut en compte a l'hora d'elaborar les ofertes, les obligacions derivades de les disposicions vigents en matèria de del medi ambient.
- e) Declaració de la maquinària i equip tècnic del que disposarà el contractista per a l'execució de l'obra.

## **4.FASE D'ADJUDICACIÓ**

### **4.1. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ**

Per a la incorporació de clàusules socials a través dels criteris de adjudicació, aquests han de tenir una especial vinculació amb l'objecte del contracte, i han de suposar una millora en les condicions de prestació del servei.

#### **4.1.1. Exemples de criteris d'adjudicació de caràcter social i ètic**

- a) Proposta que incorpori un pla de formació del personal vinculat al contracte que tingui en compte la especificitat del contracte, un sistema de detecció de les necessitats o dèficits de formació, el nombre d'hores per treballador, la idoneïtat, la qualitat i la coherència dels continguts, etc.
- b) Utilització de productes de compra ètica.
- c) Utilització de productes de comerç just.



Ajuntament de Mataró

- d) Peces de roba que conformaran la uniformitat de les persones treballadores, composició de la roba i el seu origen.
- e) Incorporació de la perspectiva de gènere en els objectius, metodologia, indicadors, estudis, informes i resta de documentació.
- f) En aquells casos en què la inserció sociolaboral formi part de l'objecte principal del contracte:
  - Projecte d'inserció sociolaboral (nombre i percentatge de persones en situació o risc d'exclusió social que la licitadora es compromet a contractar en els casos de noves contractacions, baixes i substitucions, personal tècnic especialitzat en l'acompanyament cap a la inserció, metodologia de treball prevista per a la realització d'itineraris d'inserció...)
  - Subcontractació amb empreses d'inserció social o centres especials d'ocupació.
- g) Manteniment de les condicions laborals de la plantilla de persones treballadores que executarà el contracte.
- h) Millores en les condicions laborals (conversió de contractes temporals en indefinits, millora de la jornada, horari i distribució del temps de treball, millora del sistema de remuneració i quantia salarial...)

#### **4.1.2. Exemples de criteris d'adjudicació de caràcter mediambiental**

- a) Pla d'actuació encaminat a la millora en la gestió de residus.
- b) Actuacions mediambientals a favor d'una gestió sostenible dels serveis.
- c) Minimització del consum de recursos naturals (matèries primeres, combustibles, aigua...)
- d) Minimització en la generació de residus, la reutilització i el reciclatge.
- e) Mesures d'eficiència energètica, noves tecnologies i criteris de sostenibilitat (p.e. reducció de les emissions dels mitjans de transport utilitzats).
- f) Càlcul de la petjada de carboni.

#### **4.2. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ ADDICIONALS**

Són criteris d'adjudicació addicionals aquells que permeten donar preferència en l'adjudicació a determinades empreses o entitats, en el supòsit que dues o més proposicions s'igualin com a més avantajoses segons la ponderació establerta en els criteris d'adjudicació recollits en els plecs de clàusules administratives particulars.



Ajuntament de Mataró

D'acord amb el que disposa la Disposició Addicional quarta del Text refós de la Llei de contractes del sector públic, poden ser els següents:

a) Preferència per a les proposicions presentades per empreses que acreditin tenir a la plantilla un nombre de treballadors amb discapacitat superior al 2 %.

Si diverses empreses de les que haguessin empatat acreditin tenir relació laboral amb persones amb discapacitat en un percentatge superior al 2 %, tindrà preferència en l'adjudicació el licitador que disposi del major percentatge de treballadors fixos amb discapacitat a la seva plantilla.

b) Preferència per a les proposicions presentades per les empreses d'inserció.

c) En els contractes relatius a prestacions de caràcter social o assistencial, preferència per a les proposicions presentades per entitats sense ànim de lucre, sempre que la seva finalitat o activitat tingui relació directa amb l'objecte del contracte.

En els contractes que tinguin com objecte productes en els quals hi hagi alternativa de comerç just, preferència per a les proposicions presentades per entitats reconegudes com organitzacions de comerç just.

## **5. FASE D'EXECUCIÓ: CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ**

D'acord amb el que preveu l'article 118 del TRLCSP, les clàusules socials com a condicions especials d'execució es poden referir, en especial, a consideracions de tipus mediambiental o a consideracions de tipus social, amb la finalitat de promoure l'ocupació de persones amb dificultats particulars d'inserció en el mercat laboral, eliminar les desigualtats entre l'home i la dona en dit mercat, combatre l'atur, afavorir la formació en el lloc de treball, o altres finalitats que s'estableixin amb referència a l'estratègia coordinada per a l'ocupació, o garantir el respecte als drets laborals bàsics al llarg de la cadena de producció mitjançant l'exigència del compliment de les convencions fonamentals de l'Organització Internacional del Treball.

A fi de garantir el seu compliment, els òrgans de contractació en els plec de clàusules podran establir penalitats per al cas d'incompliment de les condicions especials d'execució o atribuir-les el caràcter d'obligacions contractuals essencials, el que comporta que el seu compliment sigui causa de resolució del contracte.

### **5.1. Exemples de condicions especials d'execució de caràcter social i ètic**

a) Obligació de subcontractar un part del contracte amb de centres especials d'ocupació o empreses d'inserció.



Ajuntament de Mataró

- b) Compromís de l'empresa adjudicatària, en les noves contractacions, baixes i substitucions que es produeixin durant l'execució del contracte, d'incorporar almenys un percentatge de persones desocupades inscrites en les oficines d'ocupació, prioritant en la seva contractació les que pertanyin a col·lectius desfavorits, amb dificultats d'accés al món laboral o amb risc d'exclusió social.
- c) Fixar un percentatge de contractació indefinida per a noves contractacions, baixes o substitucions.
- d) Organització d'accions de formació professional en el lloc de treball, que millori l'ocupació i l'adaptabilitat de les persones adscrites a l'execució del contracte, així com les seves capacitats i la seva qualificació.
- e) Establiment de mesures que afavoreixin la conciliació de la vida personal i laboral (flexibilitat d'horaris laborals, teletreball, Realització de la formació interna en horari laboral o en part d'aquest, no establir reunions en temps límit de descans, etc)
- f) Exigència de que el nombre de treballadors amb contractes de caràcter temporal no superi un determinat percentatge del total de la plantilla adscrita a l'execució del contracte
- g) Exigència de que un determinat percentatge de les persones destinades per a l'execució del contracte siguin dones.
- h) En el cas que resulti adjudicatària una empresa multiserveis, aquesta haurà d'aplicar als treballadors adscrits al servei el conveni col·lectiu sectorial corresponent a l'activitat per a la qual hagi estat contractada.

## **5.2. Exemples de condicions especials d'execució de caràcter mediambiental**

- a) Recuperació a càrrec del contractista del material envasat i dels productes emprats, subministrament de béns en recipients reutilitzables o el reciclat dels residus que es generin durant l'execució del contracte.
- b) En els contractes en els que s'exigeixen productes de Comerç Just, requerir al licitador activitats de sensibilització o informació sobre l'origen i valor afegit dels productes.
- c) Nomenament d'un responsable ambiental per l'adjudicatari de les obres, serveis o subministraments.
- d) Adopció de bones pràctiques ambientals durant l'execució del contracte com la gestió de productes utilitzats i el seu embalatge, els indicadors de consum de materials o el sistema i eficiència del transport utilitzat.



Ajuntament de Mataró

## **6. CONTROL DEL COMPLIMENT DE LES OBLIGACIONS SOCIALS, ÈTIQUES I MEDIAMBIENTALS**

L'Ajuntament supervisarà de forma periòdica el compliment de les obligacions que, en relació amb les clàusules socials, ètiques i mediambientals, s'hagin imposat directament a l'empresa adjudicatària en el plec o hagin estat ofertes per aquest, així com les que deriven de la legislació social i laboral vigents.

La periodicitat i la forma d'exercir el tipus de control de concretar en els plecs de prescripcions tècniques, atenent a la naturalesa i característiques de cada contracte.

### **6.1. POSSIBLES SISTEMES DE CONTROL**

#### **6.1.1. Responsable de les clàusules socials, ètiques o mediambientals**

L'Ajuntament de Mataró podrà designar un responsable de les clàusules socials dels contractes públics, a qui correspondrà supervisar el compliment i execució de les clàusules socials, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries a fi d'assegurar la correcta realització de la prestació pactada.

#### **6.1.2. Comissió de Contractació Responsable**

Es podrà designar una Comissió de Contractació Responsable, com a organisme de consulta, participació i seguiment del compliment de les clàusules socials, ètiques i mediambientals.

#### **6.1.3. Auditoria externa**

En les plecs de condicions es podrà establir l'obligació de l'adjudicatari de contractar, al seu càrrec una auditoria externa de fiscalització de les mesures de contractació responsable. L'empresa auditoria serà designada per l'Ajuntament.

### **6.2. EXEMPLES DE MESURES DE VERIFICACIÓ**

Les mesures de verificació del compliment d'aquestes obligacions poden ser, entre altres:

#### **6.2.1. Verificació del compliment de la legislació d'integració de minusvàlids**

- a) Certificat o declaració responsable en el qual consti tant el nombre global de treballadors de plantilla com el nombre de persones contractades amb discapacitat igual o superior al 33%.



Ajuntament de Mataró

- b) Còpia de TCs i contractes de treball.
- c) En cas d'haver optat pel compliment de les mesures alternatives, una còpia de la declaració d'excepcionalitat i una declaració del licitador amb les concretes mesures alternatives a tal efecte aplicades.

#### **6.2.2. Verificació de la subcontractació d'empreses d'inserció, centres especials de treball, i entitats no lucratives o empreses mercantils que contractin persones amb discapacitat o en situació d'exclusió social**

- a) Contracte i/o factura civil o mercantil subscrit amb un Centre Especial de Treball, Empresa d'Inserció, entitat o empresa mercantil, i acreditativa de les partides o conceptes subcontractats, l'import econòmic i les dates de prestació.
- b) En cas de centres especials de treball i empreses d'inserció s'acreditarà el seu registre corresponent.
- c) En el cas d'entitats o empreses mercantils acreditaran mitjançant TCs, contractes de treball, certificats de discapacitat i en el seu cas informe de serveis públics el compliment exigít de comptar amb un 70% de persones amb discapacitat, o un 30% de persones en situació o risc d'exclusió social.

#### **6.2.3. Verificació de la contractació de persones amb particulars dificultats d'inserció al mercat laboral**

- a) Relació nominal del personal contractat, i còpia de l'alta a la Seguretat Social i del contracte de treball, així com còpia dels TC1 i TC2.
- b) Certificat acreditatiu del nombre de persones contractades, el seu perfil i les característiques de la seva contractació (categoria professional, durada del contracte i jornada laboral anual).
- c) Respecte a persones perceptores de renda mínima d'inserció: còpia de la Resolució de concessió de la renda mínima d'inserció i acreditació de la vigència d'aquesta.
- d) Respecte a persones amb discapacitat reconeguda igual o superior al 33%: còpia del certificat de discapacitat igual o superior al 33%. Còpia de l'informe de Centre de Salut Mental. Còpia de la Resolució de l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS) o Sentència del Jutjat Social on es declari una pensió d'incapacitat permanent en el grau de total, absoluta o gran invalidesa o conforme és pensionista de classes passives.
- e) Respecte a dones víctimes de violència de gènere (física o psíquica) i persones víctimes de violència domèstica: qualsevol mesura cautelar judicial de protecció, seguretat o



Ajuntament de Mataró

d'assegurament vigent. L'atestat elaborat per les forces i cossos de seguretat que han presenciat directament alguna manifestació de violència de gènere o domèstica. L'informe del Ministeri Fiscal. L'informe mèdic o psicològic elaborat per una persona professional col·legiada. L'informe dels serveis públics. L'informe de l'Institut Català de les Dones.

- f) Respecte a joves majors de setze anys i menors de trenta provinents d'institucions de protecció de menors: acreditació de l'edat mitjançant còpia del DNI, i certificat públic acreditatiu de la procedència d'una institució de protecció de menors.
- g) Respecte a interns de centres penitenciaris la situació dels quals els permeti accedir a una ocupació, persones en llibertat condicional i persones exrecluses durant els 12 mesos posteriors a la seva sortida: còpia de la resolució judicial, o del Jutjat de Vigilància Penitenciària o de la Junta de Tractament, que acrediti la situació de tercer grau penitenciari, excarceració o llibertat provisional.
- h) Respecte a persones amb problemes de drogoaddicció o alcoholisme que es trobi en procés de rehabilitació i reinserció social: còpia de certificat mèdic o alcoholisme, i acreditatiu del procés de reinserció i rehabilitació.
- i) Respecte a persones que no puguin accedir a la renda mínima d'inserció, però que es trobin, segons el parer dels serveis públics competents, en situació de risc d'exclusió social: còpia d'informe acreditatiu procedent de serveis públics competents (serveis socials, unitats de base, atenció primària, serveis d'ocupació o altres semblants de caràcter públic).

#### **6.2.4. Verificació dels productes de comerç just**

Acreditació de que el producte ha estat elaborat per alguna organització membre de l'Organització Mundial del Comerç Just (WFTO), o bé de que compte amb alguna de les certificacions que atorguen segells de garantia de Comerç Just, com Fairtrade Internacional ECOCERT, Comercio Justo, FUNDEPP, IMO-Fair for Life Naturland, o equivalent.

#### **6.2.5. Verificació de que l'empresa disposa d'un sistema de gestió ambiental**

Acreditació de disposar d'algun sistema de gestió ambiental homologat de caràcter internacional, com l'ISO 14001 o l'EMAS.

#### **6.2.6. Verificació de les característiques mediambientals de productes i serveis**

- a) Exigència de la corresponent etiqueta o certificació medioambiental, com per exemple:
- b) Ecoetiqueta Europea (diversos productes)



Ajuntament de Mataró

- c) Per productes forestals, Forest Stewardship Council –FSC- o Paneuropean Forest Certification –PEFC.
- d) Certificats energètics.
- e) Certificat d'agricultura ecològica (Reglament CEE 2092/91 del Consell)
- f) Anàlisi del cicle de vida. Normes ISO 14040 o equivalent.

## **7. ALTRES BONES PRÀCTIQUES EN LA CONTRACTACIÓ PÚBLICA**

### **7.1. MESURES PER FACILITAR L'ACCÉS DE LES PIME ALS CONTRACTE PÚBLICS**

La major participació de les PIME en la contractació pública generarà una competència més intensa per a l'obtenció de contracte públics, el que oferirà als poders adjudicadors una millor relació qualitat-preu.

#### **7.1.1. Divisió en lots dels contractes**

Sempre que la subdivisió sigui viable i resulti adequada segons les obres, subministraments i serveis de que es tracti, la divisió del contracte en lots facilita la contractació a les PIME i a les entitats del tercer sector, i ho fa en termes quantitius (donat que la mida dels lots es pot correspondre millor amb la capacitat productiva de les PIME), com qualitius (pot haver una correspondència més estreta entre el contingut dels lots i el sector d'especialització de les PIME).

#### **7.1.2. Fixar nivells de capacitat i requisits financers proporcionats**

L'aplicació de criteris de selecció proporcionats és d'importància capital per a les PIME, ja que la fixació de nivells de capacitat excessivament elevats exclou de fet a gran part d'aquestes petites i mitjanes empreses de la participació en procediments de licitació.

#### **Exemples**

- a) En relació a contractes de valor reduït, es pot exigir únicament comptes corresponents a dos exercicis o, si no es disposa d'aquests comptes per raons objectives (com ser una empresa de nova creació, etc.), una altra informació apropiada, com poden ser els comptes de gestió.
- b) A l'hora d'aplicar els criteris relatius a l'experiència que han de tenir els licitadors, es recomana prendre en consideració l'experiència del personal de l'empresa, en comptes de la de



Ajuntament de Mataró

l'empresa en sí. En cas contrari, es corre el risc de que quedin excloses PIME de nova creació amb personal altament qualificat.

- c) En relació a les garanties financeres, exigir únicament garanties financeres proporcionades.
- d) S'hauria d'evitar la retenció prolongada i injustificada dels recursos (com la garantia provisional) dels poders econòmics i propiciar una reducció de les garanties financeres en funció de l'execució del contracte.

### **7.1.3. Posar èmfasi en la relació qualitat-preu i no merament en el preu**

Per determinar quina és l'oferta econòmicament més avantatjosa cal prendre en consideració diversos elements en relació amb l'objecte del contracte, com la qualitat, el valor tècnics, les característiques funcionals, els costos d'utilització, el servei postvenda i l'assistència tècnica, etc. D'aquesta manera es poden avaluar no només els costos directes d'una adquisició sinó també els costos del seu cicle de vida.

D'aquesta manera s'incentiva als operadors econòmics a oferir un autèntic valor afegit i s'estimula la innovació, en fomentar-ne el desenvolupament de productes sostenibles i millors.

### **7.1.4. Concedir termini suficient per preparar les ofertes**

Per norma general, les PIME disposen d'escassa o nul·la capacitat administrativa específica per ocupar-se de la preparació de l'expedient de licitació. Per aquest motiu, cal ser conscients d'aquesta circumstància a l'hora de fixar terminis, de manera que pugui afavorir la major competència possible.

Les Directives de contractació pública ofereixen la possibilitat de publicar, amb caràcter facultatiu, anuncis d'informació prèvia amb la finalitat de permetre als licitadors potencials preparar-se per presentar ofertes oportunament en relació als contractes anunciats.

D'aquesta manera, es facilita la localització de socis -que pot requerir cert temps-, amb les que les PIME puguin presentar ofertes conjuntes quan es tracte de contractes complexes o de gran envergadura.

## **7.2. DETERMINACIÓ DEL PRESSUPOST DE LICITACIÓ**

El pressupost de licitació tindrà presents tots els costos directes i indirectes associats a la prestació del servei. Entre aquests costos hi figuraran –a més dels altres que siguin d'aplicació en cada cas- els salarials, els de Seguretat Social, els de formació permanent obligatòria i els corresponents a assegurances, els de prevenció de riscos laborals, els de vigilància de la salut o d'uniformitat.



Ajuntament de Mataró

En aquesta línia, l'expedient de contractació haurà d'incorporar una memòria amb el detall de l'escandall de costos que comprèn el preu de licitació.

Els òrgans de contractació requeriran, juntament amb la documentació corresponent a l'oferta econòmica, una relació detallada dels diferents conceptes que configuren l'oferta econòmica presentada pels licitadors als únics efectes de poder considerar, si escau, que l'oferta no pot ser completa com a conseqüència de la inclusió de valors anormals o desproporcionats.

### **7.3.ACCÉS A LA INFORMACIÓ I LA DOCUMENTACIÓ DE LES LICITACIONS PÚBLIQUES**

Els òrgans de contractació promouran l'accés a la informació relativa als contractes mitjançant actuacions destinades a:

- a) Garantir l'accés àgil i immediat a tota la informació relacionada amb els procediments de contractació.
- b) Avisar al mercat de licitacions futures, mitjançant alertes amb la inserció en el Perfil del Contractant, que incloguin la informació bàsica referent a la prestació del servei.
- c) Identificar, mitjançant la publicació en el Perfil del Contractant, la persona interlocutora responsable de la licitació, la qual ha de tenir un coneixement precís de les característiques de la licitació.

### **7.4. MESURES DE LLUITA CONTRA LA MOROSITAT**

Es poden incloure als plecs de condicions clàusules destinades a garantir que el pagament dels proveïdors/contractistes als subcontractistes s'efectuï oportunament i també al llarg del subministrament.

Amb l'objectiu de garantir l'efectiu compliment dels terminis de pagament, es pot incloure així mateix, una clàusula que estableixi l'obligació de l'empresa adjudicatària a presentar, una vegada finalitzada l'adjudicació, una relació de factures i comprovants de pagament de les empreses subcontractades. En cas de compliment de les condicions de pagament establertes, es podrà emetre un certificat a l'efecte.

## COMPROMISOS ÈTICS D'AIGÜES DE MATARÓ, S.A. I LES RELACIONS AMB LES EMPRESES PROVEÏDORES

El Codi Ètic d'Aigües de Mataró, S.A., recull tot un seguit d'obligacions i compromisos que internament han de regir la nostra activitat professional, però de la mateixa manera també implica als nostres col·laboradors i col·laboradores que ens han de poder garantir que:

**I. Compliment legal.** Disposen de mecanismes per estar al dia i conèixer la legislació vigent sobre la seva activitat amb la finalitat d'aplicar-la correctament en els treballs i serveis que realitzen.

**II. Conflicte d'interès.** Comunicaran a Aigües de Mataró qualsevol classe d'activitat professional que pugui generar escenaris de conflicte d'interessos amb altres empreses contractistes o amb el personal d'Aigües de Mataró i els seus familiars directes.

**III. Relacions professionals.** L'empresa contractista s'abstindrà de tenir cap mena de relació professional remunerada, directa o indirecta, amb cap persona treballadora d'Aigües de Mataró.

**IV. Obsequis i regals.** Més enllà de la cortesia que ha de regir tota relació professional, **no és necessari fer cap mena de regal o present.** En cas de considerar-se necessari s'ha de verificar que no entri en conflicte amb les regles internes d'Aigües de Mataró.

**V. Seguretat i Salut.** Respectaran i compliran les disposicions legals vigents, especialment en matèria de salubritat i salut, riscos laborals, protecció de dades, medi ambient, publicitat, competència i protecció de les persones consumidores.

**VI. Competència justa.** Desplegaran els seus negocis sobre la base del mèrit dels seus propis productes, serveis i competències, sense denigrar els productes, serveis i capacitat d'altres empreses i professionals que treballen en el mateix sector o afins.



**VII. Publicitat lleial.** Desenvoluparan les tasques sense emprar manifestacions, en publicitat ni en catàlegs o documentació, que atribueixin als equips, serveis o prestacions que no puguin realitzar o que puguin generar confusió sobre aquests.

**VIII. Entorn laboral just.** Duran a terme l'activitat professional, directament o indirectament, a través de personal amb la competència i la formació necessària, que desenvolupi la seva feina en un entorn laboral just, basat en el respecte, i protegit vers la discriminació i l'assetjament de qualsevol mena.

**IX. Gestió documental.** Establiran una adequada gestió documental dels assumptes amb rellevància comptable, així com implementaran controls per assegurar que es reflecteixin completament, de manera clara i encertadament, totes les transaccions.

**X. Confidencialitat.** Mantindran confidencialitat respecte a la informació rebuda de la clientela, i vetllaran amb diligència per tota la informació de caràcter confidencial.

**XI. Lluita contra la morositat.** L'empresa contractista es compromet a complir la normativa que regula les mesures de lluita contra la morositat.

**XIII. Inserció laboral.** L'empresa adjudicatària haurà de reservar determinats llocs de treball, adscrits a la prestació contractada, per a persones subjectes a inserció sociolaboral, d'acord amb les normatives vigents amb relació a la discapacitat. Aquestes mesures han de garantir la integració efectiva de col·lectius vulnerables, assegurant igualtat d'oportunitats i condicions laborals adequades.

**XIV. Igualtat i inclusió.** Les empreses proveïdores han de garantir un entorn laboral inclusiu i equitatiu, lliure de discriminació i assetjament.

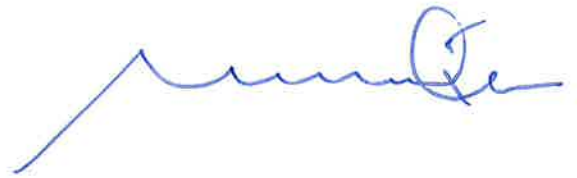
**XV. Privacitat i IA.** La privacitat i protecció de dades han de ser prioritàries, respectant els drets dels individus i minimitzant els riscos associats. Així com l'ús responsable de la IA, assegurant la transparència i el compliment de la legislació aplicable.

**XVI. Protecció del Medi Ambient.** Les empreses proveïdores han de demostrar un compromís ferm amb la protecció del medi ambient, adoptant pràctiques ambientals sostenibles en totes les seves operacions.



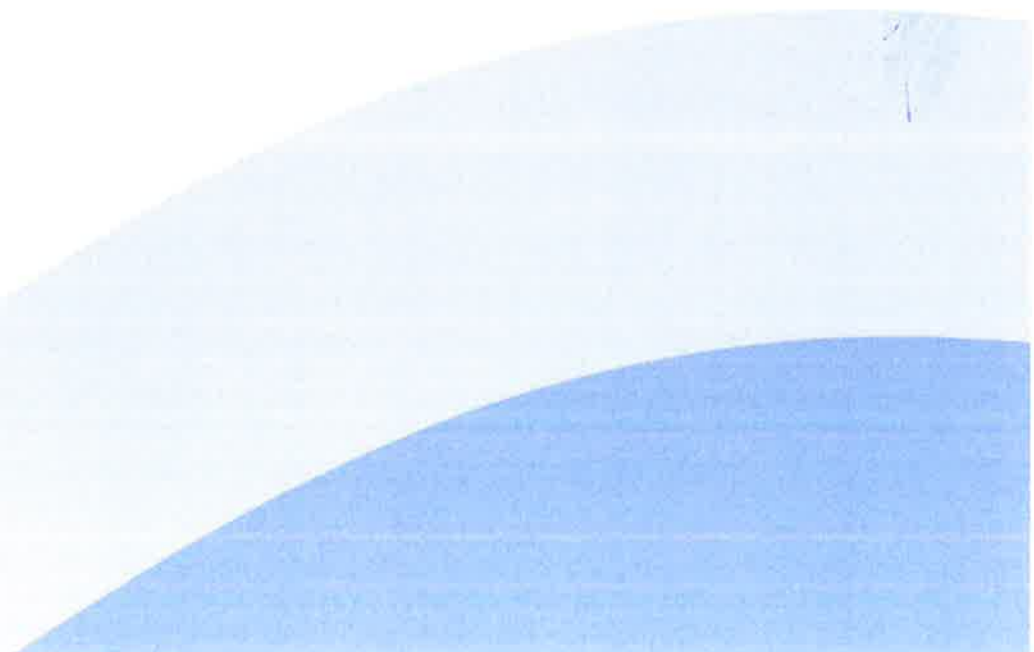
**Canal de comunicació:** qualsevol consulta o incidència dins d'aquest àmbit ha de ser notificada a l'Òrgan de gestió del *Compliance* mitjançant el correu [compliance@aiguesmataro.cat](mailto:compliance@aiguesmataro.cat), o mitjançant canal extern anònim indicat a la nostra web: [Canal comunicació](#)

Mataró, 26 de març de 2025



**Antoni Uix Güell**

Director Gerent d'Aigües de Mataró SA



## **POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRAT D'AIGÜES DE MATARÓ**

Aigües de Mataró, en coherència amb la seva missió i valors, es compromet a gestionar la qualitat, el medi ambient, la seguretat de l'aigua, la seguretat de la informació i la salut del personal, assegurant el compliment normatiu i promovent una cultura ètica, responsable i orientada a la millora contínua, en un marc de responsabilitat social.

### **Compromís amb les normes**

Actuem en coherència amb els estàndards ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000 i ISO 27001 com a fonament del nostre Sistema Integrat de Gestió, assegurant el compliment normatiu i promovent una cultura ètica i responsable.

### **Principis clau**

- Garantir la satisfacció de la clientela i les parts interessades, amb una comunicació transparent i participació activa.
- Prevenir la contaminació i actuar de manera responsable en l'ús dels recursos naturals, considerant el canvi climàtic i promovent energies renovables.
- Potenciar la formació, la inclusió i la diversitat, assegurant un entorn segur i igualitari per a tot el personal.
- Vetllar per la seguretat de l'aigua i la informació, minimitzant riscos i desplegant mecanismes de protecció.
- Integrar els compromisos del Pacte Mundial de l'ONU i els Objectius de Desenvolupament Sostenible en les nostres operacions.

### **Bon Govern i millora contínua**

La Direcció d'Aigües de Mataró SA declara d'obligat compliment les instruccions derivades del Sistema Integrat de Gestió, es compromet a revisar-lo periòdicament i a proporcionar els recursos materials i humans necessaris per garantir-ne l'eficàcia. Aquesta política s'alinea amb els eixos del Pla Estratègic 2026–2029, que ha de promoure una governança madura, integrada i orientada a resultats.

**Antoni Uix Güell**

Gerent d'Aigües de Mataró SA

Mataró, 14 de gener de 2026

**INFORMACIÓ GENERAL DE L'ORGANITZACIÓ QUE RESPON EL QÜESTIONARI**

Nom de l'organització	
Persona/posició	
País	
Telèfon	
Correu electrònic	
Data i signatura	

\* Li agraïm que respongui amb la major honestedat possible, marcant amb una X l'opció que més s'aproximi la seva valoració/opinió.

1. És coneixedor que la nostra organització disposa d'una Política de Compliment Penal?

<b>Si</b>	<input type="checkbox"/>	<b>No</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Prefereixo no respondre</b>	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	-----------	--------------------------	--------------------------------	--------------------------

2. Coneix l'existència d'un canal de denúncies de públic accés en el qual, qualsevol persona pot denunciar qualsevol tipus de conducta que percebi com irregular per part de membres de la nostra organització?

<b>Si</b>	<input type="checkbox"/>	<b>No</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Prefereixo no respondre</b>	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	-----------	--------------------------	--------------------------------	--------------------------

3. Considera que la nostra organització fa prou esforços per comunicar la nostra cultura i ètica en la forma de realitzar els nostres negocis / activitats?

<b>Si</b>	<input type="checkbox"/>	<b>No</b>	<input type="checkbox"/>	<b>S'hauria de millorar</b>	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	-----------	--------------------------	-----------------------------	--------------------------

4. Ha percebut en la seva relació amb la nostra organització algun comportament inadequat per part de qualsevol membre de la nostra organització?

<b>Si</b>	<input type="checkbox"/>	<b>No</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Prefereixo no respondre</b>	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	-----------	--------------------------	--------------------------------	--------------------------

