

CONSORCI ADMINISTRACIÓ OBERTA DE CATALUNYA

NÚM. EXP.

AOC 2027 2

CONTRACTE DE SERVEIS

SISTEMA: OBERT

TRAMITACIÓ: ORDINÀRIA I ANTICIPADA

CONTRACTE SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

TÍTOL: SERVEI D'ACOMPANYAMENT A L'USUARI PER ALS PRODUCTES I
SERVEIS DEL CONSORCI AOC

PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS

QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES DEL CONTRACTE

TIPUS DE CONTRACTE:

☒ Serveis

Títol del contracte: Servei d'acompanyament a l'usuari per als productes i serveis del Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC).

A.1 Objecte

La provisió d'un servei d'acompanyament a persones usuàries del catàleg de serveis del Consorci AOC mitjançant un Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU), segons les condicions fixades en el plec de prescripcions tècniques particulars.

A.2 Lots:

☒ No

Justificació de no lots:

No es considera procedent la divisió en lots en la contractació d'aquest servei, atès que pot comprometre'n el correcte funcionament.

La naturalesa del servei comporta una elevada interdependència entre els diferents blocs funcionals, que han d'operar de manera coordinada i integrada. La divisió en lots generaria riscos operatius, dificultaria la gestió conjunta del servei i comportaria una pèrdua d'eficiència en la seva prestació.

Així mateix, la unitat d'actuació garanteix una responsabilitat clara i directa sobre el resultat final del contracte, evitant solapaments, duplicitats o buits en la prestació dels serveis.

També podria generar lots desequilibrats en rendibilitat que podrien quedar deserts. L'agrupació en un únic contracte permet compensar econòmicament els serveis menys rendibles, garantir la correcta prestació de tots els serveis.

Per aquests motius, el servei s'ha de contractar com una unitat indivisible i ha de ser assumit per un únic adjudicatari, que garanteixi la coherència, la continuïtat i la qualitat global de la prestació.

A.3 Codi CPV: 72610000-9: Serveis de suport informàtic

A.4 Justificació de la necessitat de contractar:

El servei que es vol contractar té una naturalesa principalment d'acompanyament tècnic i funcional a les persones usuàries dels productes i serveis de l'AOC. L'objectiu és garantir que tant les administracions públiques com la ciutadania disposin d'un servei accessible, personalitzat i eficaç per a la resolució de consultes i incidències.

El Consorci AOC, fidel al principi d'accessibilitat, ha anat ampliant i diversificant els canals d'atenció, integrant tecnologies innovadores per facilitar una administració més oberta, àgil i propera. Actualment, la infraestructura de l'AOC permet donar resposta immediata i adaptada a les necessitats dels usuaris a través de diversos canals, oferint solucions eficients als problemes plantejats.

Així, la creixent demanda dels serveis i productes de l'AOC fa imprescindible disposar d'un servei d'acompanyament que garanteixi:

- Cobertura suficient per atendre totes les sol·licituds.
- Atenció integral a través de tots els canals disponibles: telèfon, correu electrònic, xat, xarxes socials i navegació assistida.
- Suport a altres serveis potencials, com mailings, gestió de suggeriments i queixes, i emissió de trucades per a campanyes.
- Altes de serveis
- Millora contínua dels serveis a través del contacte amb les persones usuàries i les seves experiències.

La contractació d'aquest servei és essencial per assegurar la qualitat, la continuïtat i la immediatesa en l'acompanyament a les persones usuàries, contribuint a una administració pública més accessible i eficient.

B. Dades econòmiques

B1. Determinació del preu:

☒ A tant alçat (preus aplicables a un tant alçat a la totalitat o a una part de les prestacions del contracte):

El tant alçat d'aquest contracte inclou els conceptes definits en els costos fixos referents a l'estructura del servei i el servei d'emergències (veure taula de costos).

☒ Preu unitari (referits als diferents components de la prestació o a les seves unitats que es lliurin o executin):

El preu es determina per una part variable (preu unitari) que s'atribueix al consum real dels conceptes o tasques definits a la taula de preus i una part fixe (a tant alçat) que integra els conceptes i costos no variables que tindrà l'adjudicatari amb independència del volum de l'activitat (veure taula de costos).

☒ Opció A Supòsit:

- **No hi ha un nombre d'unitats certes.**
- S'adjudica un preu/unitat.
- Es paga per unitats consumides.
- El límit es el PBL.
- això aplica als casos en que no es pot determinar amb exactitud el nombre d'unitats d'activitat/ de temps/ o la combinació d'ambdues.
- **Cal preveure obligatòriament una modificació màxima del 20% del VEC (apartat M del QC).**

(Disposició addicional 33 LCSP)

En aquest contracte l'empresari s'obliga a prestar una pluralitat de serveis de manera successiva i per preu unitaris (fins el màxim del pressupost de licitació) sense que el nombre total de serveis inclosos en l'objecte del contracte es defineixi amb exactitud en el moment de la formalització ja que no es pot preveure l'esforç específic objecte del contracte i no es pot determinar amb exactitud el nombre d'unitats d'activitat/de temps/ o la combinació d'ambdues, disposició addicional 33 LCSP, cal preveure obligatòriament la previsió del 20% màxim de modificació contractual.

B2. Pressupost base de licitació:

Pressupost base de licitació: 1.170.936,35 €

IVA (21%): 245.896,63 €

Pressupost total: 1.416.832,98 €

Els costos de preu unitari de Suport (veure conceptes a la taula) i Suport AOC Connecta s'han calculat considerant la dedicació del temps de dedicació en base al temps mig per operació i les unitats estimades de cadascun dels conceptes.

La dedicació d'hores dels diferents perfils salarials s'ha extret del conveni [XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública.](#)

La Millora Contínua dels serveis és basa en hores i no en unitats atès aquestes tasques no es poden quantificar en valors unitaris com els explicats anteriorment ja que són hores de consultoria dedicades en fer propostes de millora dels serveis de l'AOC. El cost total prové d'una quantitat d'hores que es destinaran a la millora contínua, tenint en compte el perfils salarials del conveni [XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública.](#)

Els costos dels perfils salarials del conveni [XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública](#). S'han augmentat en un 35% per reflectir les despeses de la seguretat social tal com indica la guia [La relación calidad-precio en el sector TI y consultoría](#) de "La asociación española de empresas de consultoría".

En aquesta taula de costos també s'ha tingut en compte el possible augment del cost de la vida (5% anual) durant la durada del contracte per tal que reflecteixi la realitat de l'augment de costos generats per la inflació. Per tant, el preu indicat en la columna cost/any és la mitja dels 5 exercicis durant el període 2027-2031.

Aquests costos es facturaran mensualment en base a les unitats consumides de cadascun dels conceptes.

SUPORT (cost preu unitari)

VARIABLE								
BLOC	CONCEPTE	Perfil Conveni Col·lectiu	Cost any	Volum/any	15% Costos indirectes	10% benefici industrial	Preu interacció final	COST TOTAL
Suport	Suport Canal Telèfon	Área 2. Actividades relacionadas con la atención al usuario, interno y externo. Grupo C Nivel 1	71.386,27 €	15000	82.094,21 €	90.303,63 €	6,02 €	90.303,63 €
	Suport Canal Formulari Web		19.219,38 €	6000	22.102,29 €	24.312,52 €	4,05 €	24.312,52 €
	Suport Canal Xat en Viu		8.236,88 €	3000	9.472,41 €	10.419,65 €	3,47 €	10.419,65 €
	Suport IA Canal Telèfon		33.153,79 €	18000	38.126,86 €	41.939,55 €	2,33 €	41.939,55 €
	Suport IA Canals Formulari Web+ Xat en Viu	Área 2. Actividades relacionadas con la atención al usuario, interno y externo. Grupo B Nivel 2	4.973,07 €	24000	5.719,03 €	6.290,93 €	0,26 €	6.290,93 €
	Tiquets Altes Servei		46.814,55 €	5000	53.836,73 €	59.220,40 €	11,84 €	59.220,40 €
	Usuaris Preferents	Área 2. Actividades relacionadas con la atención al usuario, interno y externo. Grupo B Nivel 1	29.028,07 €	4800	33.382,28 €	36.720,51 €	7,65 €	36.720,51 €
	Contactes de Seguiment	Área 2. Actividades relacionadas con la atención al usuario, interno y externo. Grupo B Nivel 1	45.154,77 €	8000	51.927,99 €	57.120,79 €	7,14 €	57.120,79 €
TOTAL			257.966,79 €	83800	296.661,80 €	326.327,98 €		326.327,98 €

Millora contínua dels serveis (cost preu unitari)

			Cost any	Volum hores	15% Costos indirectes	10% benefici industrial	Tarifa / Hora	COST TOTAL
Millora contínua dels serveis	propostes de millora continua dels serveis	Área 4. Consultoría. Grupo B Nivel 1	94.822,32 €	3600	109.045,67 €	119.950,24 €	33,32 €	119.950,24 €
TOTAL			94.822,32 €	3600	109.045,67 €	119.950,24 €		119.950,24 €

Suport AOC Connecta (cost preu unitari)

			Cost any	Volum/any	15% Costos indirectes	10% benefici industrial	Preu interacció final	COST TOTAL
Suport Conecta AOC	Acompanyament Digital Inclusiu	Área 2. Actividades relacionadas con la atención al usuario, interno y externo. Grupo B Nivel 2	157.999,12 €	18000	181.698,99 €	199.868,89 €	11,10 €	199.868,89 €
TOTAL			157.999,12 €	18000	181.698,99 €	199.868,89 €		199.868,89 €

Estructura del servei (tant alçat)

La part fixa del servei es pagarà mensualment a tant alçat atès que corresponen a despeses fixes l'estructura del propi servei.

		Cost any	15% Costos indirectes	10% benefici industrial	COST TOTAL	COST/MES
Estructura de Servei	Material Tècnic: auriculars, lector de targetes, mòbils del servei	3.315,38 €	3.812,69 €	4.193,96 €	4.193,96 €	349,50 €
	Plataforma Cloud de Telefonía: manteniment	14.366,64 €	16.521,64 €	18.173,80 €	18.173,80 €	1.514,48 €
	Parametrització IA	44.860,75 €	51.589,86 €	56.748,85 €	56.748,85 €	4.729,07 €
	Transformació i millora: Automatismes, Power BI					
	Servidor d'Enmagatzematge					
	Anàlisi de la qualitat amb IA: auditoria de les trucades entrants, sortints, detecció de patrons.	49.730,68 €	57.190,28 €	62.909,31 €	62.909,31 €	5.242,44 €
	Traductor	3.315,38 €	3.812,69 €	4.193,96 €	4.193,96 €	349,50 €
	Llicències (Metricool, editor d'imatges, Power BI)	3.315,38 €	3.812,69 €	4.193,96 €	4.193,96 €	349,50 €
	Gestió i Coordinació	165.768,94 €	190.634,28 €	209.697,71 €	209.697,71 €	17.474,81 €
	TOTAL	284.673,15 €	327.374,13 €	360.111,55 €	360.111,55 €	30.009,30 €

Servei d'emergències (tant alçat)

El servei d'emergència s'ha calculat en base a les hores necessàries per oferir atenció als usuaris un cop finalitzat l'horari ordinari de suport, un cop descomptats els dies festius d'àmbit autonòmic i estatal. En aquest sentit, es considera una facturació fixa atès que l'objectiu d'aquest servei, per la seva naturalesa, és que estigui disponible amb independència de l'activitat.

	CONCEPTE	Cost any	15% Costos indirectes	10% benefici industrial	Cost/total	COST/MES
Servei d'emergències	Servei d'emergències fora d'horari	130.180,00 €	149.707,00 €	164.677,70 €	164.677,70 €	13.723,14 €
TOTAL		130.180,00 €			164.677,70 €	13.723,14 €

Costos anuals calculats a preu unitari 646.147,11 €*

Costos anuals calculats a preu a tant alçat 524.789,25 €*

TOTAL ANUAL 1.170.936,36 €*

* Tots els preus unitaris i a tant alçat de la taula inclouen els costos indirectes i el benefici industrial.

A continuació la taula amb el càlcul de costos:

ID	CONCEPTE	IMPORT	Observacions
----	----------	--------	--------------

1	Costos directes			
2		Costos unitaris	510.788,23 €	Nombre d'interaccions d'acompanyament, Millora contínua dels serveis, Suport connecta AOC (acompanyament digital inclusiu)
3		Costos a tant alçat	414.853,15 €	Material tècnic, plataforma Cloud de telefonia, Parametrització IA, Transformació i millora, Traductor, Llicències, Gestió i Coordinació, servei d'emergències
4		Total costos directes	925.641,38 €	
5	Costos indirectes			
6	15%	Despeses generals d'estructura	138.846,21 €	15% dels costos directes
7		Total costos indirectes	138.846,21 €	
8		Subtotal directes + indirectes	1.064.487,59 €	
9	10%	benefici industrial	106.448,76 €	10 % de la suma dels costos directes i indirectes
10		Total sense IVA	1.170.936,35 €	
11	21%	IVA	245.896,63 €	
12		TOTAL amb IVA	1.416.832,98 €	

B3. Valor estimat del contracte i mètode aplicat per al seu càlcul:

- Valor estimat (aquest import és sense IVA): 5.959.921,12 €
- Mètode de càlcul:

Per calcular el VEC s'ha tingut en compte l'import de la licitació sense IVA, l'import de les possibles pròrrogues i l'import de la modificació contractual (exclusivament pels conceptes unitaris de les interaccions de suport i l'acompanyament digital inclusiu).

Valor Estimat del Contracte	
Pressupost Base de licitació	1.170.936,35 €
PRÒRROQUES (es preveuen 4)	4.683.745,40 €
Modificacions 20% de la part unitària	105.239,37 €
Modificació pròrroga 1	26.309,84 €
Modificació pròrroga 2	26.309,84 €
Modificació pròrroga 3	26.309,84 €
Modificació pròrroga 4	26.309,84 €
TOTAL VEC (sense IVA)	5.959.921,12 €

C. Existència de crèdit

C1. Partida pressupostària: D/227008900/532C/0000

C2. Reserva de crèdit: A550439337

L'adjudicació quedarà sotmesa a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per finançar les obligacions derivades del contracte en l'exercici pressupostari corresponent.

C3. Expedient d'abast plurianual:

Anticipat 2027. No pluriennal.

D. Termini de durada del contracte i lloc de prestació del servei :

Durada del contracte: des de l'1 de gener de 2027, o data de formalització del contracte, si aquesta és posterior, fins el 31 de desembre de 2027.

Possibilitat de pròrroques i termini: Sí, es podran executar pròrroques per un període màxim de 4 anys.

Lloc de prestació del servei: Oficines de l'adjudicatari

E. Variants

☐ Si ☒ No

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

Forma de tramitació: ordinària i anticipada

Procediment d'adjudicació:

Obert



Subjecte a regulació harmonitzada:



Si



No

Presentació d'ofertes mitjançant eina de Sobre Digital: ☒ Si ☐ No (Especificar supòsit)

G. Solvència i Classificació empresarial

G1. Criteris de selecció relatius a la solvència econòmica i financera

Les empreses licitadores hauran d'acreditar la solvència econòmica a través del següent mitjà:

El volum anual de negoci, referit al millor exercici dins dels tres últims disponibles. Aquest volum anual de negoci serà com a mínim 5.500.000 €.

Aquest volum anual de negocis s'acreditarà per mitjà dels seus comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil (cas que l'empresari estigui inscrit) o per les dipositades en el Registro Oficial en el qual hagi d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits en el Registre Mercantil acreditaran el seu volum anual de negocis mitjançant els seus llibres d'inventari i comptes anuals legalitzades pel Registre Mercantil.

G2. Criteris de selecció relatius a la solvència tècnica o professional

Les empreses licitadores hauran d'acreditar la solvència tècnica o professional. S'acreditarà a través del següent mitjà:

Relació dels principals serveis realitzats d'igual (CPV objecte d'aquest contracte) o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte durant els tres últims exercicis, en la qual s'indiqui l'import, la data, el destinatari públic o privat dels mateixos.

Els serveis o treballs efectuats s'acreditaran mitjançant certificats emesos o visat per l'òrgan competent quan el destinatari dels mateixos sigui una entitat del sector públic; o quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat emès pel mateix o a manca d'aquest certificat, a través d'una declaració de l'empresari acompanyada dels documents que acreditin la realització de la prestació.

Pel que fa l'import anual acumulat dels serveis d'igual o similar naturalesa els que constitueixen l'objecte del contracte duts a terme els darrers tres anys, l'import anual acumulat en l'any de major execució haurà de ser igual o superior al 60% de l'anualitat mitja del contracte.

G3. Classificació empresarial:

No hi ha classificació

G4. Adscripció de mitjans materials i/o personals a l'execució del contracte

☒ Si ☐ No

Segons indicació del punt 6.1.1 del Plec de Prescripcions Tècniques :

Els perfils a adscriure són un total de 8: 5 agents de primer nivell, 2 agents especialistes i 1 responsable del servei. Les característiques requerides a continuació són d'obligat compliment per cadascun dels agents adscrits. **Aquests perfils seran de dedicació exclusiva al servei.**

Perfil de cadascun l'agent de primer nivell:

- *Experiència mínima de 2 anys en serveis d'acompanyament a usuaris (Call center) d'àmbit tecnològic. Aquesta formació i experiència pràctica s'acreditarà mitjançant presentació del Curriculum Vitae.*
- *Experiència mínima de 2 anys en serveis de l'Administració pública, ja sigui en tasques d'acompanyament com en altres tasques de gestió administrativa i/o documental.*
- *La formació ha de ser com a mínim a nivell d'ensenyament secundari o formació professional. Aquesta formació s'acreditarà a través dels títols d'educació oficials.*
- *Coneixement de català (o qualsevol de les seves varietats dialectals) C1 acreditable mitjançant títols oficials d'idiomes o equivalent mitjançant els títols oficials dels ensenyaments*

Perfil de l'agent especialista:

- *Experiència mínima de 4 anys en serveis d'acompanyament a usuaris (Call center) d'àmbit tecnològic. Aquesta formació i experiència pràctica s'acreditarà mitjançant presentació del Curriculum Vitae.*
- *Experiència mínima de 2 anys en serveis de l'Administració pública, ja sigui en tasques d'acompanyament com en altres tasques de gestió administrativa i/o documental. Aquesta experiència s'acreditarà mitjançant presentació del Curriculum Vitae.*
- *La formació ha de ser com a mínim a nivell d'ensenyament secundari o formació professional. Aquesta formació s'acreditarà a través dels títols d'educació oficials.*
- *Coneixement de català (o qualsevol de les seves varietats dialectals) C1 acreditable mitjançant títols oficials d'idiomes o equivalent mitjançant els títols oficials dels ensenyaments*

Responsable del servei

- *Experiència mínima de 6 anys en serveis d'acompanyament a usuaris (Call center) d'àmbit tecnològic. Aquesta formació i experiència pràctica s'acreditarà mitjançant presentació del Curriculum Vitae.*
- *Experiència mínima de 4 anys en serveis de l'Administració pública, ja sigui en tasques d'acompanyament com en altres tasques de gestió administrativa i/o documental. Aquesta experiència s'acreditarà mitjançant presentació del Curriculum Vitae.*

- *La formació ha de ser com a mínim a nivell d'ensenyament secundari o formació professional. Aquesta formació s'acreditarà a través dels títols d'educació oficials.*
- *Coneixement de català (o qualsevol de les seves varietats dialectals) C1 acreditable mitjançant títols oficials d'idiomes o equivalent mitjançant els títols oficials dels ensenyaments*

G5. Certificats acreditatius del compliment de les normes de garantia de la qualitat i/o de gestió mediambiental

☐ Si ☒ No

G6.- L'empresa licitadora, per determinades parts o treballs, en atenció a la seva especial naturalesa per acreditar la solvència:

- ☒ Pot recórrer a d'altres entitats
- ☐ No pot recórrer a d'altres entitats

H. Criteris d'adjudicació i criteris de valoració

H.1.- Criteris d'adjudicació

Criteris:

☒ Varis criteris d'adjudicació:

☒ Basats en relació qualitat preu

A continuació es descriuen els criteris de valoració de les ofertes. La puntuació màxima serà de 100 punts i es repartirà de la següent forma:

- 1) Criteris valorables mitjançant un judici de valor (fins un màxim de 49 punts).
 - Valoració proposta tècnica: 36 punts
 - Millores qualitatives (MQL): 13 punts
- 2) Criteris valorables mitjançant fórmules (fins un màxim de 51 punts):
 - a. Preu: 34 punts
 - b. Millores quantitatives (MQT): 17 punts

☒ Millores

Millores qualitatives (MQL) màxim 13 punts

MQL	Puntuació (màx. 13)	Ubicació en el Plec	Contingut a valorar
MQL 1	0,5	2.2 Tasques	Es valorarà si l'anàlisi de detecció de millores i patrons es fa amb una Intel·ligència Artificial.

			Es requereix un pla per a la seva implementació, que inclogui la metodologia prevista, les eines tecnològiques que s'utilitzaran, els criteris d'avaluació de resultats i les mesures per garantir la transparència i l'ètica en l'ús de la IA. Aquesta IA serà a nivell estadístic i en cap cas es tractarien dades personals de ciutadania i administracions. Caldrà aportar emplenat l'Annex 10 del PCAP en cas d'oferir aquesta millora (cada Sistema d'IA haurà de tenir el seu propi Annex 10).
MQL 2	5	2.8.1 Recepció de trucades. Centraleta amb IA	Es valorarà que la centraleta d'atenció telefònica, un cop traslladi la trucada a un agent, ofereixi traducció simultània a través de IA, de forma que permeti interactuar als agents en l'idioma de l'usuari de forma transparent. Caldrà aportar documentació justificativa d'aquesta solució. Caldrà aportar emplenat l'Annex 10 del PCAP en cas d'oferir aquesta millora (cada Sistema d'IA haurà de tenir el seu propi Annex 10).
MQL 3	1	2.8.2 Sala d'espera	Oferir missatges informatius del temps, curiositats històriques, consells de seguretat, etc. durant el temps d'espera.
MQL 4	1	2.8.4 Retrucada (Call me back), trucada activa i emissió de trucada	Oferir un pla detallat de la prestació de la trucada activa, amb franges, recursos i eines per gestionar les cites.
MQL 5	2	2.10 Acompanyament i millora de la qualitat percebuda	Elaborar un pla detallat de com i en quins casos es farà aquest acompanyament i millora de la qualitat percebuda
MQL 6	2	2.11.1.5	Proposta inicial de millores del servei en base a la descripció feta en el Plec de Prescripcions Tècniques i les dades contingudes a l'annex I Exemple d'informe mensual amb dades reals del 2025 (necessari per calcular l'esforç i volum del servei)
MQL 7	1	2.12.5 Informes	Es valorarà l'ús d'eines (p.e. portal web amb la informació actualitzada cada certs minuts) que permetin visualitzar

			en qualsevol instant el nivell de servei ofert per l'adjudicatari.
MQL 8	0,5	6.4 Responsabilitat social corporativa	Es valorarà que la proposta de mesures estigui acompanyada d'una bateria d'indicadors i altres sistemes d'avaluació per fer-ne seguiment i monitoritzar que tenen l'impacte desitjat.

Millors quantitatives (MQT) màxim 17 punts

MQT	Puntuació (màx. 17)	Ubicació en el Plec	Contingut a valorar
MQT 1	3,5 màx Veure columna "Contingut a Valorar"	2.5 Horaris	Ampliar les hores del servei (màx. 3,5 punts): Administracions públiques – servei ordinari fins (màxim 1,5 punts no acumulables): 16:00 – 17:00 (0,5 punts) 16:00 – 19:00 (1 punt) 16:00 – 22:00 (1,5 punts) Ciutadania – servei ordinari fins (màxim 2 punts acumulables): DL- DV 21:00h – 22:00 (0,5 punts) Dissabtes 14:00 – 15:00 (1,5 punt)
MQT 2	1	2.7.1 Idiomes (Català)	Es valorarà que l'agent encarregat de gestionar les xarxes socials tingui el nivell C2 (D) de català, acreditat o equivalent.
MQT 3	0,50	2.7.1 Idiomes	Un agent amb coneixements acreditables en aranès a través d'un títol oficial o amb un certificat de formació en una escola d'idiomes d'un mínim de 15 hores lectives.
MQT 4	0,25	2.8.4 Retrucada (call me back), trucada activa i emissió de trucada	Més d'un agent disponible per a la trucada activa en cada franja
MQT 5	3	Atenció telefònica	Disposar de la certificació de la ISO 18295 (Customer Contact Centers) .

MQT 6	0,50	2.8.5 Gestió dels agents	Disposar de formació (acreditable mitjançant la presentació del certificat/diploma en el moment de la presentació de l'oferta) de qualsevol curs referent a l'àmbit d'atenció telefònica. Aquest curs ha de contenir un mínim de 30 hores formatives en el seu programa. Per tal d'atorgar la totalitat dels punts d'aquesta millora, aquest curs s'haurà de presentar per cadascun dels membres mínims descrits en l'adscripció de Mitjans (5 agents de primer nivell i 2 especialistes). En cas d'oferir la millora d'equip mínim establerta en la MQT11, cal tenir en compte que els perfils ofertats han de disposar també del certificat de formació referent a l'àmbit d'atenció telefònica per obtenir els 0,5 punts d'aquesta millora.
MQT 7	0,50	2.8.5 Gestió dels agents	Oferir atenció escrita i telefònica en els idiomes d'anglès i francès
MQT 8	0,75	2.10 Acompanyament i millora de la qualitat percebuda	Certificats ISO 9001:2015 de gestió de la qualitat (referida als processos implicats en l'exercici de les tasques indicades en el Plec de Prescripcions Tècniques).
MQT 9	1,5	2.12.3.1 Qualitat global del servei	Aportar documentació justificativa on l'adjudicatari hagi arribat, com a mínim, a un 40% de NPS. S'acceptaran també: • Mètrica de satisfacció de 0 a 10 amb valors iguals o superiors a 8. • Mètrica de satisfacció de 0 a 5 amb valors iguals o superiors a 4. • Mètrica de satisfacció de 0 a 100 amb valors iguals o superiors a 80.

			Això es certificarà a través de la presentació d'un certificat signat per l'empresa o empreses receptores del servei.
MQT 10	3	6.1 Recursos humans	El servei es considera principalment de caràcter tècnic, motiu pel què es valorarà com a factor addicional de qualitat disposar del certificat ACTIC Nivell 2 (acreditació de competències en tecnologies de la informació i la comunicació). També s'admetran els certificats equivalents (Competències, nivells i certificats. ACTIC). - 3 punts si tot l'equip humà de l'adscripció de Mitjans disposa d'ACTIC 2. Caldrà aportar les certificacions de les persones. En cas d'ofertar la millora d'equip mínim establerta en la MQT11, cal tenir en compte que els perfils ofertats han de disposar també de l'ACTIC 2 per obtenir els 3 punts d'aquesta millora.
MQT 11	2,5	6.1 Recursos Humans	S'atorgaran 0,5 punts per cada perfil addicional d'agents descrits a l'apartat G4, fins a un màxim de 2,5 punts. L'adscripció podrà correspondre a qualsevol dels dos perfils d'agents previstos (agent de primer nivell o agent especialista), o bé a ambdós perfils. Cal tenir una atenció especial als efectes d'aquesta millora, atès que els perfils addicionals hauran de complir els requisits obligatoris, descrits a l'apartat G4 del QC.

H.2.- Criteris de Valoració:

- Subjectes a judici valor: Fins a 49 punts

Concepte a valorar	Punts
1. Proposta tècnica:	Fins a 36 punts
1.1. Solució proposada Es valorarà la qualitat i el grau de concreció de la proposta tècnica presentada, entesa com la capacitat de l'empresa licitadora per traslladar a un model operatiu real i executable els objectius, requisits i tasques descrits en el plec de prescripcions tècniques, evitant plantejaments genèrics o merament descriptius. NO es valorarà en aquest apartat: 1. Els aspectes d'obligat compliment recollits al PPT 2. Les possibles millores ofertades pels licitadors	Fins a 31 punts
Model organitzatiu i governança del servei Es valorarà la proposta inicial del servei i el model organitzatiu definit, incloent: ✓ <i>L'estructura del servei</i> ✓ <i>La definició de rols i responsabilitats</i> ✓ <i>Els mecanismes de coordinació interna i amb l'AOC</i> ✓ <i>Els sistemes de supervisió i governança del servei</i> <i>Es tindrà en compte la coherència del model proposat amb la naturalesa continuada del servei i amb els objectius descrits al plec.</i>	Fins a 7 punts
Equip <u>No es valorarà el nombre de persones assignades al servei.</u> Veure indicacions a l'apartat sobre B. Aquí es valora: ✓ <i>Les funcions concretes i desenvolupament d'aquestes dels 3 perfils adscrits (responsable del servei, agent especialista i agent de primer nivell) en relació a cada tasca descrita en el plec i en l'assoliment dels diversos objectius indicats.</i> <i>Es valorarà especialment la distribució de tasques, les seves descripcions qualitatives i funcionals dels 3 tipus de perfils.</i> <i>No serà objecte de valoració i pot donar lloc a exclusió qualsevol referència explícita o implícita a:</i> • <i>nombre de persones</i> • <i>perfils addicionals</i>	Fins a 8 punts
Model operatiu i processos de prestació del servei	Fins a 8 punts

Es valorarà la definició dels processos operatius mitjançant els quals es prestarà el servei, incloent: ✓ <i>la gestió de les sol·licituds d'acompanyament,</i> ✓ <i>la classificació i priorització de les demandes,</i> ✓ <i>els mecanismes d'escalat i suport especialitzat,</i> ✓ <i>el seguiment i resolució de les actuacions,</i> ✓ <i>el tancament de les sol·licituds.</i> <i>Es valorarà que els processos estiguin clarament alineats amb els canals, horaris i tipus de servei definits en el plec.</i>	
Trasllat dels objectius i tasques del plec a la pràctica diària Es valorarà fins a quin punt l'empresa explica com aquests objectius es materialitzen en el funcionament quotidià del servei, i no només en termes teòrics o declaratius. Es tindrà en compte: ✓ <i>L'adaptació de la proposta a la realitat del servei AOC</i> ✓ <i>La concreció de les solucions proposades</i> ✓ <i>La capacitat de garantir una prestació homogènia i de qualitat al llarg de tota la vigència del contracte.</i>	Fins a 8 punts
1.2. Pla d'implantació	Fins a 3 punts
1.3. Retorn del servei	Fins a 2 punts
2. Millores opcionals qualitatives (MQL): segons els criteris indicats al Plec de prescripcions tècniques	Fins 13 punts

Aquelles propostes tècniques que no arribin al 75% de la puntuació dels subjectes de judici de valor (27 punts de 36) seran excloses.

Seràn excloses aquelles propostes que no compleixin els requisits contemplats en el Plec Prescripcions Tècniques.

- Mitjançant xifres o percentatges obtinguts a través de fórmules: Fins a 51 punts

Concepte a valorar	Punts
Proposta econòmica: es calcula utilitzant la fórmula indicada en aquest apartat.	
• Valoració part unitària	Fins a 17 punts
Suport Canal Telèfon	Fins a 1,7 punts

Suport Canal Formulari Web	Fins a 1,7 punts
Suport Canal Xat en Viu	Fins a 1,7 punts
Suport IA Canal Telèfon	Fins a 1,7 punts
Suport IA Canals Formulari Web + Xat en Viu	Fins a 1,7 punts
Tiquets Altes Servei	Fins a 1,7 punts
Usuaris Preferents	Fins a 1,7 punts
Contactes de Seguiment	Fins a 1,7 punts
Millora contínua dels serveis	Fins a 1,7 punts
Acompanyament Digital Inclusiu	Fins a 1,7 punts
• Valoració part a tant alçat	Fins a 17 punts
• Valoració Millores quantitatives	
Millores opcionals quantitatives (MQT): segons els criteris indicats al Plec de prescripcions tècniques	Fins 17 punts

Per valorar la puntuació de l'oferta econòmica de la part variable/unitària, es valorarà individualment cadascun dels conceptes, tenint en compte el topall màxim presentat en la taula de costos (Preu/interacció, Tarifa/hora, Preu tiquet) amb el topall màxim del cost total (inclòs benefici industrial i els costos indirectes), sense IVA, per cada un dels conceptes unitaris. S'atribuirà un màxim de 1,7 punts a cadascun dels conceptes fins arribar als 17 punts totals d'aquesta part.

Per la part fixe anual (a tant alçat) és valorarà en funció al topall màxim del cost total de la part fix anual (inclòs el benefici industrial i els costos indirectes 524.789,25 €).

- Justificació de les fórmules escollides

L'oferta econòmica s'haurà de presentar tal i com està desglossada en l'apartat Dades Econòmiques d'aquest Quadre de Característiques. En cas que no es presenti de la mateixa manera, l'oferta podria quedar descartada.

Per valorar l'oferta econòmica s'aplicarà la fórmula següent per cadascun dels serveis/conceptes sol·licitats, amb els imports sense IVA.

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

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar
 P = Punts criteri econòmic
 O_m = Oferta Millor
 O_v = Oferta a Valorar
 IL = Import de Licitació Unitari Màxim
 VP = Valor de ponderació

- Justificació de les fórmules escollides

Aquesta fórmula ajusta proporcionalment les puntuacions assignades amb la proporció entre l'import de les ofertes presentades i el pressupost de licitació.

Amb aquesta fórmula lineal la puntuació de les ofertes també depèn directament de l'import de la millor oferta però no de la proporció que separi la millor oferta de la resta d'ofertes, sinó de la proporció que separi cadascuna de les ofertes del pressupost de licitació. De la mateixa manera que en la fórmula clàssica, la puntuació de la resta d'ofertes depèn molt de quina hagi estat la rebaixa del preu de la millor oferta respecte el pressupost de licitació. Quan més gran sigui la rebaixa de la millor oferta, més es distancia de la resta d'ofertes i més allunyarà la seva puntuació d'aquelles ofertes que s'hagin ajustat a l'import de licitació. Però ara, a diferència de la fórmula clàssica, la distancia de puntuació entre cadascuna de les ofertes serà proporcional respecte la distancia de l'import de cadascuna de les ofertes del pressupost de licitació. No influirà el fet que estiguin més o menys properes a la millor oferta, i per això, si dues ofertes es distancien en un mateix import, independentment de si estan properes o llunyanes a la millor oferta presentada, també es distanciaran en una puntuació igual, i proporcional a aquest import.

Justificació del valor de ponderació segons el punt 7.A (ma d'obra intensiva)

El servei objecte de licitació presenta un caràcter clarament intensiu en mà d'obra, atès que, d'acord amb l'estimació econòmica recollida al Quadre de característiques, aproximadament un 80 % o més del cost total del contracte correspon a despeses de personal adscrit directament a la prestació del servei.

En aquest tipus de contractes, l'aplicació d'un Valor de Ponderació igual a 1 comportaria que reduccions de preu relativament petites tinguessin un impacte excessiu en la puntuació econòmica, incentivant baixes que difícilment poden materialitzar-se sense afectar les condicions laborals del personal o la qualitat efectiva del servei prestat.

L'establiment d'un Valor de Ponderació de 3 permet modular l'impacte del criteri econòmic, evitant diferències de puntuació desproporcionades entre ofertes que presenten variacions de preu moderades, i afavorint una competència basada en l'organització del servei, l'estabilitat dels equips de treball i el compliment rigorós de les condicions d'execució.

Aquesta opció resulta especialment adequada en un servei on el cost principal és el factor humà i on les possibilitats d'optimització econòmica sense afectació del servei són limitades, garantint una millor correspondència entre el valor econòmic de les ofertes i la seva viabilitat en fase d'execució, d'acord amb el que preveu el punt 7.a de [Directriu](#)

[1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica.](#)

Justificació del valor de ponderació segons el punt 7.B (qualitat del servei)

El servei objecte de licitació té un marcat caràcter d'atenció directa a les persones usuàries, essent un servei essencial per garantir l'ús efectiu dels serveis digitals, la resolució àgil d'incidències i l'acompanyament en situacions de complexitat funcional o tecnològica.

El Plec de Prescripcions Tècniques Particulars estableix exigències qualitatives elevades, tant pel que fa als acords de nivell de servei (SLA) —amb temps de resposta reduïts i compromisos estrictes— com als indicadors de qualitat percebuda, com ara l'assoliment de valors alts de satisfacció (NPS), així com requisits tècnics i organitzatius específics que impacten directament en la qualitat del servei prestat.

En aquest context, l'aplicació d'un Valor de Ponderació igual a 1 no resulta adequada, ja que accentuaria excessivament el pes de petites diferències de preu, desplaçant el focus competitiu cap a l'oferta més econòmica en detriment de la qualitat del servei, malgrat tractar-se d'un contracte on la qualitat té una incidència determinant en l'assoliment dels objectius públics.

L'establiment d'un Valor de Ponderació de 3 permet equilibrar adequadament el criteri econòmic amb el conjunt de criteris qualitatius, preservant la proporcionalitat de la fórmula i assegurant que les ofertes amb millors plantejaments tècnics, organitzatius i de qualitat no quedin injustament penalitzades per diferències de preu poc significatives.

Aquesta decisió s'ajusta plenament al que preveu el punt 7.b de la [Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica](#), en tant que respon a la necessitat de garantir una millor relació qualitat-preu, coherent amb la naturalesa del servei i amb l'impacte directe que la qualitat de l'execució té sobre les persones usuàries i sobre el funcionament global del sistema.

I. contingut i estructura de l'oferta que han de presentar els licitadors

☒ Entre les prestacions objecte d'aquest contracte hi ha l'allotjament de dades de caràcter personal per tant cal fer constar a l'oferta on estan ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats als mateixos. (Annex 8)

A més cal fer constar la resta d'estructura de l'oferta

Atès que entre les prestacions objecte d'aquest contracte hi ha l'allotjament de dades de caràcter personal, si es té previst subcontractar els servidors o els serveis associats als mateixos cal que en l'oferta s'indiqui el nom i perfil professional dels subcontractistes per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes als que es vagi a encomanar la seva realització i la ubicació dels servidors.

El licitador pot adjuntar a la seva oferta tota la informació complementària que consideri d'interès, tot i això haurà de presentar uns continguts mínims que es detallen tot seguit:

1. Sobre B: Criteris subjectes a judici de valor

1.1. Solució proposada

Els requisits recollits al PPT es consideren d'obligat compliment.

Addicionalment, s'han afegit puntuacions addicionals com a millores qualitatives (MQL).

Les **ofertes s'han de presentar amb la mateixa estructura i ordre del Plec de Prescripcions Tècniques**, fent referència al número de cada paràgraf i/o apartat.

- Cal considerar que:
 - No es tindran en consideració altres agrupacions de continguts que no siguin els apartats i subapartats del PPT, quan així hagi estat requerit.
 - Tampoc es tindran en consideració les referències genèriques al PPT o la reproducció del text del mateix. **Es demana concreció i detall amb una proposta treballada.** Les propostes que no ho compleixin no rebran cap punt com a criteri d'adjudicació subjecte a judici de valor.
 - A l'apartat Equip de la solució proposada, el licitador ha de limitar-se a descriure les seves funcions i el seu desenvolupament dels 3 perfils adscrits (responsable del servei, agent especialista i agent de primer nivell), sense indicar ni inferir el nombre de persones assignades al servei ni les corresponents millores quantitatives, les quals seran objecte de valoració al sobre C.

En cas que en aquest sobre es revelin o pugui interpretar-se el nombre de perfils o reforços així com la quantitat de personal destinat al servei, es considerarà una oferta contaminada i pot derivar a l'exclusió de l'empresa.

Sistemes d'Intel·ligència Artificial (SIA):

Les empreses licitadores hauran d'acreditar els seus sistemes d'informació basats en IA, tant l'obligatori establert en el PPT (Centraleta amb IA), com aquells que es puguin proposar com a millores (MQL1 i MQL2). Per fer-ho, caldrà emplenar una fitxa addicional (Annex 10) per cadascun d'aquests sistemes.

1.2. Pla d'implantació

Ha d'incloure un pla de projecte detallat per l'assoliment de la fita de posada en marxa del servei.

Aquest pla de projecte contindrà, com a mínim, la següent informació:

- Descripció de les fases del projecte.
- Descripció de les principals tasques associades a cada fase.
- Descripció de les principals fites a assolir i lliuraments que es realitzaran.
- Planificació detallada dels punts esmentats anteriorment, amb l'anàlisi de dependències entre elles. Indicar el camí crític del projecte així com la cadena crítica. Caldrà aportar un diagrama de Gantt.
- Anàlisi dels principals riscos del projecte.

1.3. Retorn del servei

En el Pla de devolució (retorn del servei) s'haurà d'especificar com a mínim les qüestions següents:

- Cronograma d'actuacions.
- Quantificació de recursos que es consideren necessaris per a realitzar la transferència.
- Mètodes previstos per a la transferència de coneixements.
- Requisits que cal fer al nou adjudicatari per a contemplar el traspàs de coneixement i tecnologia, per tipus de servei.
- Documentació tècnica que es lliurarà i terminis per fer-ho.
- Documentació funcional elaborada.

2. Sobre C: Criteris de valoració avaluable mitjançant fórmules

2.1. Proposta econòmica

En la proposta econòmica caldrà aportar la taula emplenada indicada a continuació:

Preu Unitari				
BLOC	CONCEPTE	Preu unitari per interacció (sense IVA)	Import IVA	Preu unitari per interacció (IVA inclòs)
Suport	Suport Canal Telèfon			
	Suport Canal Formulari Web			
	Suport Canal Xat en Viu			
	Suport IA Canal Telèfon			
	Suport IA Canals Formulari Web+ Xat en Viu			
	Tiquets Altes Servei			
	Usuaris Preferents			
	Contactes de Seguiment			

Millora contínua dels serveis	Preu/hora propostes de millora continua dels serveis			
Suport AOC Connecta	Acompanyament Digital Inclusiu			
TOTAL:				

Tant Alçat				
BLOC	CONCEPTE	Preu total (sense IVA)	Import IVA	Import (IVA inclòs)
Estructura de Servei	Tots els conceptes del bloc agrupats			
Servei d'emergències	Servei d'emergències (fora d'horari)			
TOTAL:				

Per valorar la puntuació de l'oferta econòmica de la part unitària, es valorarà individualment cadascun dels conceptes, tenint en compte el topall màxim presentat en la taula de costos (Preu/interacció, Tarifa/hora, Preu tiquet, Preu minut) amb el topall màxim del cost total (inclòs benefici industrial i els costos indirectes), sense IVA, per cada un dels conceptes unitaris. S'atribuirà un màxim de 1,7 punts a cadascun dels conceptes fins arribar als 17 punts totals d'aquesta part.

Per la part a tant alçat anual és valorarà en funció al topall màxim del cost total de la part fix anual (inclòs el benefici industrial i els costos indirectes 524.789,25 €).

L'oferta econòmica (sense tenir en compte les millores MQT) s'haurà de presentar tal i com està desglossada en l'apartat Dades Econòmiques d'aquest Quadre de Característiques.

2.2 Millores Quantitatives (MQT)

Millores quantitatives (MQT) segons els criteris indicats al Plec de prescripcions tècniques i en aquest Plec de clàusules administratives particulars.

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

Quan s'utilitzi una pluralitat de criteris d'adjudicació:

En el cas que concorri a la licitació **1 única empresa**, es considerarà que l'oferta és anormalment baixa, als efectes de l'article 149 LCSP, si es compleixen aquests dos supòsits:

1. El preu ofert sigui inferior al pressupost de licitació en un percentatge superior al 40%.

2. La puntuació dels criteris d'adjudicació que no siguin preu sigui superior al 80% de la puntuació total d'aquests criteris.

En el cas que concorrin a la licitació **2 empreses**, es considerarà que l'oferta és anormalment baixa si es compleixen aquests dos supòsits:

1. El preu ofert per una de les empreses és inferior en més d'un 20% al preu ofert per l'altra empresa.
2. El sumatori de les puntuacions diferents del preu d'una de les empreses és superior en més d'un 20% al sumatori de les puntuacions diferents del preu de l'altra empresa.

En el cas que concorrin a la licitació **més de 2 empreses**, es considerarà oferta anormalment baixa, als efectes de l'article 149 LCSP, quan la puntuació obtinguda pels criteris d'adjudicació que no són preu estigui per damunt de la suma de les següents variables 1 i 3, i que, al mateix temps, el preu ofert sigui inferior a la mitjana aritmètica dels preus oferts en un percentatge superior al 20%:

1. La mitjana aritmètica de la puntuació obtinguda per les empreses licitadores en els criteris d'adjudicació que no són preu.
2. La desviació de cadascuna de les puntuacions obtingudes per les empreses licitadores respecte a la mitjana de les puntuacions en els criteris que no són preu.
3. El càlcul de la mitjana aritmètica de les desviacions obtingudes, en valor absolut, és a dir, sense tenir en compte el signe positiu o negatiu, pels criteris que no són preu.

K. Altra documentació a presentar per les empreses licitadores

K.1.- Esquema Nacional de seguretat

Les empreses licitadores hauran d'acreditar que els seus sistemes d'informació compleixen amb l'Esquema Nacional de Seguretat, en compliment de la disposició addicional primera de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Per acreditar-ho, les empreses licitadores hauran de presentar un certificat de conformitat de l'Esquema Nacional de Seguretat de nivell MIG o ALT, **que hauran d'incloure al SOBRE A.**

L. Condicions especials d'execució (com a mínim se n'ha de marcar una entre les següents)

L.1.- El compliment per part del contractista de la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades de caràcter personal. Aquesta condició té la consideració d'obligació contractual essencial i el seu incompliment és causa de resolució.

L.2 Condicions socio-laborals i ambientals

-Socio-Laborals:

El proveïdor haurà d'adoptar mesures a nivell corporatiu en quant al desenvolupament d'accions reals per tal d'assolir la igualtat d'oportunitats. Entre aquestes mesures caldrà remarcar aquelles que estiguin orientades a:

- ☐ La conciliació de la vida personal, familiar i laboral.
- ☐ Garantir la igualtat de retribució per feines de igual valor.
- ☐ La prevenció i sanció contra la violència de gènere, assetjament sexual i per raó de sexe
- ☒ Igualtat d'oportunitats entre homes i dones
- ☐ Qualitat en l'ocupació

L'empresa contractista ha de complir les obligacions de pagament dels salaris i de les quotes de Seguretat Social dels treballadors adscrits a l'execució del contracte, d'acord amb les previsions del conveni col·lectiu d'aplicació i la normativa corresponent.

Aquestes condicions tenen el caràcter d'obligació contractual essencial i, per tant, el seu incompliment és causa de resolució del contracte, sens perjudici de les penalitats que prèviament puguin imposar-se per exigir el seu compliment.

M. Modificació del contracte prevista

☐ No

☒ Si (**Obligatori si s'ha marcat la casella de l'opció A de l'apartat B1 del QC. Caldrà mantenir el redactat de les "circumstàncies" d'aquest apartat**)

Naturalesa de la modificació:

Es preveu la possibilitat de modificar el contracte, durant la seva vigència, en el supòsit que les necessitats reals del servei de suport (bloc Suport i bloc Suport AOC Connecta) siguin superiors a les estimades inicialment, atesa la naturalesa variable de la demanda i el fet que el servei es presta de manera successiva mitjançant preus unitaris, atès que el volum total de prestacions no pot quedar determinat amb precisió en el moment de la formalització del contracte.

Abast de la modificació:

Els conceptes que es podran modificar són els corresponents a suport i acompanyament digital inclúsiu. Només es pot modificar aquests conceptes en cas que s'excedeixi el pressupost previst per aquests conceptes, per un total del 20% del pressupost previst en els conceptes prèviament esmentats.

Límits de la modificació:

- El límit màxim de modificació serà del **20% del pressupost previst per tots els conceptes facturables dels blocs de suport i acompanyament digital inclúsiu**. La distribució d'aquestes possibles modificacions està distribuïda equitativament entre les 4 possibles pròrroques, ja que no es pot preveure amb antelació la distribució exacta. En qualsevol cas, les modificacions aplicades a una pròrroga no es podran acumular amb la

següent perquè, per la naturalesa del contracte, no es pot preveure si es seguirà excedint del pressupost previst per les altres anualitats o no.

- Qualsevol modificació haurà d'estar degudament justificada i aprovada per l'òrgan de contractació.

Circumstàncies que permeten la modificació:

- Increment de la demanda del servei per sobre de l'estimació inicial.

N. Subcontractació

☒ Entre les prestacions objecte d'aquest contracte hi ha l'allotjament de dades de caràcter personal per la qual cosa si tenen previst subcontractar els servidors i/o els serveis associats als mateixos **cal que en l'oferta s'indiqui** el nom i perfil professional dels subcontractistes per referència a las condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes als que es vagi a encomanar la seva realització, així com l'ubicació dels servidors.

☒ Cal que en l'oferta s'indiqui la part del contracte que es té previst subcontractar, el seu import així com el nom i perfil professional dels subcontractistes.

Si el subcontracte comporta un subencàrrec de tractament (diferent a l'allotjament de dades) caldrà **presentar l'annex 9**.

☐ No procedeix subcontractació per tractar-se de tasques crítiques que no es poden subcontractar que han de ser executades directament per l'empresa contractista:

(Si el contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal caldrà indicar també si es prohibeix o no la subcontractació d'aquelles prestacions objecte del contracte que comporten tractament de dites dades)

Penalitats en cas d'incompliment de la subcontractació:

A- Incompliment de les condicions de subcontractació:

Si l'incompliment comporta alhora l'incompliment de les autoritzacions de subencàrrecs de tractament diferents de l'allotjament de dades sempre que aquest incompliment no comporti la resolució del contracte, comportarà la imposició de penalitats de fins al 5% del preu del contracte(IVA exclòs).

Altres incompliments de les condicions de subcontractació:

Escollir-ne un dels dos:

- ☐ Imposar penalitats (màxim 50% import del subcontracte)
- ☒ Resolució (si s'incompleix l'obligació principal del contracte)

B- Cas que es subcontracti per import superior a un 30% del preu del contracte i s'incompleixi el termini de pagament a subcontractistes previst a l'article 217.2 LCSP:

- ☒ Indicar % de la penalitat a imposar: 10% del preu del contracte IVA exclòs

Es faran pagaments directes als subcontractistes:

- ☐ si ☒ No

O. Revisió de preus

- ☐ Si ☒ No

P. Garantia definitiva

- ☐ No
- ☒ Si

Import:

- ☐ 5% de l'import d'adjudicació.
- ☐ 5% de l'import del pressupost base de licitació.
- ☒ 5% de l'import resultant del sumatori del pressupost base de licitació corresponent a la part dels preus unitaris, més l'import de l'oferta del licitador corresponent a la part del preu a tant alçat.

Q. Termini de garantia

- ☐ No
- ☒ Si

Termini: 1 any

R. Penalitats/Resolució

Els incompliments en les obligacions del contracte que donaran dret al Consorci AOC a l'aplicació de sancions econòmiques al proveïdor, son les següents:

Incompliment de les **obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral establertes en el present PCAP**

- ☒ Aplicació de penalitzacions de l'1% del preu d'adjudicació

Incompliment de les **condicions especials d'execució en matèria mediambiental, social o laboral (Apartat L del quadre de característiques)**

En cas d'incompliment:

Cal indicar quina opció voleu aplicar:

- ☐ Resolució del contracte (obligació essencial)
- ☒ Aplicació de penalitzacions de l'1% del preu d'adjudicació

☒ Incompliment dels **compromisos d'adscripció**.

En cas d'incompliment, es procedirà a:

Cal indicar quina opció voleu aplicar:

- ☒ Resolució del contracte (obligació essencial)
- ☐ Aplicació de penalitzacions.

☒ Penalitats per **execució defectuosa següents**:

El compliment defectuós de les obligacions establertes en l'encàrrec de tractament sempre que aquest incompliment no comporti la resolució del contracte, d'acord amb l'establert a la clàusula quaranta-cinquena del PCAP, comportarà la imposició de penalitats de fins al 10% del preu del contracte(IVA exclòs).

Altres penalitats per execució defectuosa

Criteris de gravetat

- **Falta lleu:** Incompliments puntuals, sense impacte significatiu en el servei ni afectació a la continuïtat. Exemples: superació ocasional del temps de resposta normal, valoració mitjana del servei lleugerament inferior a l'objectiu, errors puntuals en informes. Penalitat: fins al 0,5% del preu del contracte per cada infracció.
- **Falta greu:** Incompliments reiterats o que afecten de manera significativa la qualitat del servei, però sense paralitzar-lo. Exemples: reiteració en temps de resposta alta, NPS per sota de l'objectiu durant diversos mesos, incompliment de resolució d'altres. Penalitat: fins a l'1% del preu del contracte per cada infracció.
- **Falta molt greu:** Incompliments que paralitzen o afecten greument la continuïtat del servei, la cobertura mínima, la disponibilitat o la seguretat. Exemples: caiguda del servei per sobre del límit permès, cobertura inferior al 95% de manera

reiterada, temps de resposta urgent no complert en incidències crítiques, incompliment reiterat de SLA essencials. Penalitat: fins al 3% del preu del contracte per cada infracció.

Penalitats acompanyament a usuaris (màxim 19%)

Àmbit	Objectiu / Àrea	Compromís / Valor mínim	Gravetat	Penalitat
1. Atenció per canals escrits	Acceptació de xats	≥ 80% de peticions de xat acceptades	lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte per cada infracció
1. Atenció per canals escrits	Xarxes socials	≥ 90% de consultes tractades en < 3 hores	lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte per cada infracció
2. Atenció telefònica	Cobertura general	≥ 95% de cobertura dels serveis	Molt greu	Fins al 3% del preu del contracte per cada infracció
2. Atenció telefònica	Temps de resposta	≥ 80% de trucades ateses en < 20 segons	Greu	Fins al 1% del preu del contracte per cada infracció
2. Atenció telefònica	Temps per franja horària	≥ 50% de trucades ateses en < 20 segons per franja	lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte per cada infracció
3. Comunicació dels operadors	Inici de conversa	100% amb frase de benvinguda i identificació de l'agent	lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte per cada infracció
3. Comunicació dels operadors	Tractament formal	Tracte de vostè per defecte	lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte per cada infracció
3. Comunicació dels operadors	Idioma d'inici	100% en català (canvi a castellà si l'usuari ho fa)	lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte per cada infracció
3. Comunicació	Comiat	100% amb fórmula adequada	lleu	Fins al 0,5% del preu del

dels operadors		segons guia de l'AOC		contracte per cada infracció
4. Gestió del temps en trucada	Cerca d'informació	Si > 20s, música d'espera	lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte per cada infracció
4. Gestió del temps en trucada	Interrupcions	Informar sempre de la interrupció i la recuperació	lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte per cada infracció
4. Gestió del temps en trucada	Temps màxim de silenci o música	≤ 40 segons	lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte per cada infracció
4. Gestió del temps en trucada	Trucades transferides	S'ha d'informar l'usuari abans de transferir	lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte per cada infracció
4. Gestió del temps en trucada	Temps mitjà de resolució	Ajustat i equitatiu a la demanda	lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte per cada infracció
5. Escalats i qualitat de l'atenció	Escalats correctes	≥ 95% amb: motiu, resum d'actuacions	lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte per cada infracció
5. Escalats i qualitat de l'atenció	Categorització a l'eina	≥ 95% correctes: servei, afectació, prioritat	lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte per cada infracció
5. Escalats i qualitat de l'atenció	Informació de contacte	≥ 95% completa	lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte per cada infracció
5. Escalats i qualitat de l'atenció	Descripció de la petició	≥ 95% correcta	lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte per cada infracció
5. Escalats i qualitat de l'atenció	Resposta de l'agent	≥ 95% correcta	lleu	Fins al 0,5% del preu del

				contracte per cada infracció
5. Escalats i qualitat de l'atenció	Resposta amb enllaç d'acompanyament	≥ 95% amb indicació concreta dins dels portals d'acompanyament	lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte per cada infracció
5. Escalats i qualitat de l'atenció	Satisfacció dels usuaris	Satisfacció mitja del total dels agents: 8 ≥ sobre 10 (mensual) per formulari i xat 8 ≥ sobre 10 (mensual) per telèfon amb un mínim del 50% d'enquestes respostes	greu	Fins a l'1% del preu del contracte per cada infracció
6. Agents especialistes	Canal de col·laboradors	≥ 90% de consultes resoltes en < 1 hora	Greu	Fins al 1% del preu del contracte per cada infracció
7. Qualitat global del servei	Valoració via NPS	Nivell mensual ≥ 40% de NPS	Molt greu	Fins a l'3% del preu del contracte per cada infracció
8. Temps de resposta	Primera resposta	≥ 80% de les peticions rebudes	lleu	Fins al 0,5 % del preu del contracte per cada infracció
	Segona resposta	≥ 80% de les peticions contestades per l'usuari	lleu	Fins al 0,5 % del preu del contracte per cada infracció

Acompanyament digital inclusiu (màxim 7%)

Indicador	Compromís	Gravetat	Penalitat
Horari i disponibilitat	- Mateix horari que l'atenció a la ciutadania - Disponibilitat	Molt greu	Fins al 3% del preu del contracte

	mínima del 95% del temps mensual hàbil, excloent interrupcions planificades		
Temps de resposta	- Igual que el servei ordinari	Lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte
Acompanyament telemàtic	Organització de la cita ≤ 10 minuts laborables després d'identificació del cas. Realització de la cita ≤ 24 hores sempre que l'usuari no requereixi la cita més enllà d'aquestes hores.	Greu	Fins a l'1% del preu del contracte
Identificació d'usuaris	- Almenys 90% dels usuaris amb mancances digitals han de ser identificats correctament mitjançant els criteris establerts.	Lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte
Satisfacció de l'usuari	- Valoració mitjana 8 ≥ sobre 10 a l'enquesta de satisfacció - Resposta a l'enquesta per almenys el 50% dels usuaris atesos	Greu	Fins a l'1% del preu del contracte
Reincidència	- Màxim 30% d'usuaris que tornin a demanar ajuda pel mateix àmbit (indicador d'empoderament digital)	Lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte
Seguiment i millora	- Revisió mensual dels indicadors del servei	Lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte

	- Implementació de millores o formacions específiques segons resultats		
--	--	--	--

Altes de serveis (màxim 9%)

Àmbit	Compromís / Indicador	Objectiu	Gravetat	Penalitat Recomanada
Disponibilitat	Horari operatiu alineat amb la gestió de peticions d'acompanyament	100 %	molt greu	Fins al 3% del preu del contracte per cada infracció
Resposta inicial	Temps màxim de resposta a sol·licituds (formulari o correu)	≤ 24 hores laborables	lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte per cada infracció
Execució d'altres	Temps màxim per completar l'alta (des de l'acceptació)	≤ 7 dies laborables	greu	Fins a l'1% del preu del contracte per cada infracció
Execució d'altres	Excepció: si es requereix informació addicional per part de l'ens	—	lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte per cada infracció
Qualitat del servei	Aplicació del mateix nivell de qualitat i NPS que el servei general d'acompanyament	NPS ≥ 40 % mensual	greu	Fins a l'1% del preu del contracte per cada infracció
Indicadors clau	% de sol·licituds d'alta ateses dins del termini establert	≥ 95 %	greu	Fins a l'1% del preu del contracte per cada infracció
Indicadors clau	Temps mitjà de resposta a sol·licituds d'alta	≤ 24 hores laborables	greu	Fins a l'1% del preu del contracte per cada infracció

Indicadors clau	% de sol·licituds resoltes sense requerir informació addicional	≥ 85 %	lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte per cada infracció
Indicadors clau	Valoració mitjana del servei per part dels ens	≥ 8 sobre 10	lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte per cada infracció

Millora contínua (màxim 2%)

Indicador	Compromís	Gravetat	Penalitat
Temps de 1a resposta dels suggeriments de UserVoice	5 dies laborables	Lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte
Temps d'actualització de les idees en curs	3 mesos	Lleu	Fins al 0,5% del preu del contracte
Percentatge de propostes implementades	≥ 75%	Greu	Fins a l'1% del preu del contracte

☒ **Incompliment parcial.**

L'incompliment parcial de les obligacions establertes en l'encàrrec de tractament sempre que aquest incompliment no comporti la resolució del contracte, d'acord amb l'establert a la clàusula quaranta-cinquena del PCAP, comportarà la imposició de penalitats de fins al 5% del preu del contracte(IVA exclòs).

☐ En cas d'incompliment parcial de la resta de prestacions del contracte, es procedirà a:

marqueu quina opció voleu aplicar:

- ☒ Resolució del contracte (obligació essencial)
- ☐ Aplicació de penalitzacions.

S. Unitat encarregada del seguiment i execució ordinària del contracte

Unitat d'acompanyament i capacitat

T. Responsable del contracte

Pep Budí, Subdirector de transformació digital

U. Règim de pagaments

Pagament únic	☐ Si ☒ No
Pagament fraccionat	☒ Mensual ☐ Bimestral ☐ Altres

La facturació mensual es composarà dels següents elements:

1. Part variable/preu unitari, del contracte: relativa a les unitats efectivament consumides durant el mes anterior.
2. Part fixa/tant alçat del contracte: igual a una de les parts resultants de la divisió entre 12 mesos del preu d'adjudicació.

I. DISPOSICIONS GENERALS

Primera. Objecte del contracte

Segona. Necessitats administratives que cal satisfer i idoneïtat del contracte

Tercera. Òrgan de contractació

Quarta. Dades econòmiques del contracte i existència de crèdit

Cinquena. Termini de durada del contracte i lloc de prestació del servei

Sisena. Règim jurídic del contracte

Setena. Admissió de variants

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

Novena. Mitjans de comunicació electrònics

Desena. Aptitud per contractar

Onzena. Solvència de les empreses licitadores

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

Dotzena. Presentació de documentació i de proposicions

Tretzena. Mesa de contractació

Catorzena. Determinació de la millor oferta

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

Setzena. Garantia definitiva

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

Divuitena. Adjudicació del contracte

Dinovenena. Formalització i perfecció del contracte

Vintena. Retorn de la documentació

III. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Vint-i-unena. Condicions especials d'execució

Vint-i-dosena. Execució i supervisió dels serveis

Vint-i-tresena. Compliment de terminis i correcta execució del contracte

Vint-i-quatrena. Persona responsable del contracte

Vint-i-cinquena. Resolució d'incidències

Vint-i-sisena. Resolució de dubtes tècnics interpretatius

IV. DISPOSICIONS RELATIVES ALS DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

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

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

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

Trentena. Prerrogatives de l'Administració

Trenta-unena. Modificació del contracte

Trenta-dosena. Suspensió del contracte

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

Trenta-tresena. Successió i cessió del contracte

Trenta-quatrena. Subcontractació

Trenta-cinquena. Revisió de preus

VI. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

Trenta-sisena. Recepció i liquidació

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

Trenta-vuitena. Resolució del contracte

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

Trenta-novena. Règim de recursos

Quarantena. Arbitratge

Quaranta-unena. Règim d'invalidesa

Quaranta-dosena. Jurisdicció competent

Quaranta-tresena. Mesures cautelars

VIII. CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES I SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ.

Quaranta-quatrena. Confidencialitat de la informació

Quaranta-cinquena. Protecció de dades de caràcter personal

Quaranta-sisena. Seguretat de la informació

ANNEXOS

I. DISPOSICIONS GENERALS

Primera. Objecte del contracte

1.1 L'objecte del contracte és la prestació dels serveis que es descriuen en l'**apartat A.1 del quadre de característiques**.

1.2 El contracte es podrà dividir en lots, si així s'especifica en l'**apartat A.2 del quadre de característiques**.

1.3 L'expressió de la codificació corresponent a la nomenclatura del Vocabulari Comú de Contractes (CPV) és la que consta en l'**apartat A.3 del quadre de característiques**.

Segona. Necessitats administratives que cal satisfer i idoneïtat del contracte

Les necessitats administratives que cal satisfer mitjançant el contracte són les que consten a l'**apartat A.4 del quadre de característiques**.

Tercera. Òrgan de contractació

L'òrgan de contractació és la Direcció gerència del Consorci Administració Oberta de Catalunya, d'acord amb l'establert als articles 19 i 20 de les Normes d'execució del pressupost general del Consorci Administració Oberta de Catalunya.

Les dependències de l'òrgan de contractació es troben ubicades al carrer Salvador Espriu, 45-51 08908 L'Hospitalet de Llobregat. La seva seu electrònica és: <https://www.seu-e.cat/web/consorciao/>

Quarta. Dades econòmiques del contracte i existència de crèdit

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

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

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

4.4 El preu del contracte és el d'adjudicació i ha d'incloure, com a partida independent,

l'Impost sobre el Valor Afegit. En el preu es consideraran inclosos els tributs, les taxes, els cànon de qualsevol tipus que siguin d'aplicació, així com totes les despeses que s'originin com a conseqüència de les obligacions establertes en aquest plec que s'han de complir durant l'execució del contracte.

4.5 S'han complert tots els tràmits reglamentaris per assegurar l'existència de crèdit per al pagament del contracte. La partida pressupostària a la qual s'imputa aquest crèdit és la que s'esmenta en **l'apartat C.1 del quadre de característiques**.

L'adjudicació d'aquest contracte quedarà sotmesa a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per finançar les obligacions derivades del contracte en l'exercici pressupostari de 2027.

Cinquena. Termini de durada del contracte i lloc de prestació del servei

El termini de durada i el lloc de prestació del servei objecte del contracte és el que s'estableix en **l'apartat D del quadre de característiques**. Tots aquests terminis comencen a comptar des del dia que s'estipuli en el contracte.

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

Sisena. Règim jurídic del contracte

6.1 El contracte té caràcter administratiu i es regeix per aquest plec de clàusules administratives i pel plec de prescripcions tècniques, les clàusules dels quals es consideren part integrant del contracte. A més, es regeix per la normativa següent:

a) Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

b) Reial decret 817/2009, de 8 de maig, pel qual es desplega parcialment la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic (d'ara endavant, RD 817/2009).

c) Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques, aprovat pel Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, en tot el que no hagin modificat ni derogat les disposicions esmentades anteriorment (d'ara endavant, RGLCAP).

d) Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.

e) Decret llei 3/2025, de 4 de març, pel qual s'adopten mesures urgents en matèria de contractació pública

f) Com a conseqüència de l'execució del present contracte es tracten dades de caràcter personals. Per tant, aquest contracte queda també subjecte a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, en especial 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 (RGPD) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

g) Com a conseqüència de l'execució del present contracte es tracten sistemes d'intel·ligència artificial. Per tant, aquest contracte queda també subjecte al Reglament (UE) 2024/1689 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de juny de 2024, pel qual s'estableixen normes harmonitzades en matèria d'Intel·ligència Artificial (RIA).

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

Supletòriament al contracte li resulten d'aplicació les normes de dret administratiu i, en el seu defecte, les normes de dret privat.

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

Setena. Admissió de variants

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

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

La forma de tramitació de l'expedient i el procediment d'adjudicació del contracte són els establerts en l'**apartat F del quadre de característiques**.

Novena. Mitjans de comunicació electrònics

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

9.2 Les comunicacions i les notificacions que es facin durant el procediment de contractació i durant la vigència del contracte s'efectuaran per mitjans electrònics a través del sistema de notificació e-NOTUM, d'acord amb la LCSP i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. A aquests efectes, s'enviaran els avisos de la posada a disposició de les notificacions i les comunicacions a les adreces de correu electrònic i als telèfons mòbils que les empreses hagin facilitat a aquest efecte en el DEUC, d'acord amb el que s'indica en la clàusula dotzena d'aquest plec. Un cop rebuts el/s correu/s electrònic/s i, en el cas que s'hagin facilitat també telèfons mòbils, els SMS, indicant que la notificació corresponent s'ha posat a disposició en l'e-NOTUM, haurà/n d'accedir-hi la/les persones designada/es, mitjançant l'enllaç que s'enviarà a aquest efecte. En l'espai virtual on hi ha dipositada la notificació, es permet accedir a dita notificació amb certificat qualificat o reconegut de signatura electrònica.

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

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

9.3 D'altra banda, per tal de rebre tota la informació relativa a aquesta licitació, les empreses que ho vulguin i, en tot cas, les empreses licitadores s'han de subscriure com a interessades en aquesta licitació, a través del servei de subscripció a les novetats de l'espai virtual de licitació que a tal efecte es posa a disposició a l'adreça web del perfil

de contractant de l'òrgan de contractació, accessible a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat:

<https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/203601?categoria=0>

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

9.4 Les empreses que, d'acord amb la clàusula 12.2 d'aquest plec, activin l'oferta amb l'eina de Sobre digital quedaran inscrites a la licitació automàticament.

A més, les empreses licitadores també es poden donar d'alta en l'Espai d'empreses licitadores, prèvia l'autenticació requerida, el qual està constituït per un conjunt de serveis amb l'objectiu de proveir les empreses d'eines que facilitin l'accés i la gestió d'expedients de contractació del seu interès. Així, en aquest espai, les empreses poden gestionar les licitacions del seu interès i les ofertes presentades mitjançant les eines de licitació electrònica corporatives, accedir a l'eina per a la generació del DEUC, modificar les subscripcions al servei de novetats diàries i donar de baixa la subscripció a les novetats d'un expedient que s'ha realitzat de manera automàtica a l'activar l'oferta des de les eines de licitació electrònica. A més, aquest espai també permet la col·laboració i comunicació entre empreses licitadores, i conté una bústia de propostes innovadores per tal que les empreses enviïn les que tinguin sobre projectes desenvolupats que puguin ser interessants i que donin resposta a necessitats de l'Administració, així com que millorin i modernitzin els productes i els serveis públics actuals.

Per donar-se d'alta cal fer "clic" en l'apartat "Espai d'empreses licitadores" de la Plataforma de serveis de contractació pública i disposar del servei VALid o del certificat digital requerit. Podeu consultar el manual d'ús de la Plataforma de serveis de contractació pública per a empreses i ciutadania <https://contractaciopublica.cat/ca/manuals/usuari>

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

9.6 Certificats digitals:

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

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

Desena. Aptitud per contractar

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

- Tenir personalitat jurídica i plena capacitat d'obrar, d'acord amb el que preveu l'article 65 de la LCSP.
- No estar incurses en alguna de les circumstàncies de prohibició de contractar recollides en l'article 71 de la LCSP, la qual cosa poden acreditar per qualsevol dels mitjans establerts en l'article 85 de la LCSP.
- Acreditar la solvència requerida, en els termes establerts en la clàusula onzena d'aquest plec.
- Tenir l'habilitació empresarial o professional que, si s'escau, sigui exigible per dur a terme la prestació que constitueixi l'objecte del contracte; i
- A més, quan, per així determinar-ho la normativa aplicable, se li requereixin a l'empresa contractista determinats requisits relatius a la seva organització, destinació dels seus beneficis, sistema de finançament o altres per poder participar en el procediment d'adjudicació, aquests s'han d'acreditar per les empreses licitadores.

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

seus estatuts o de les seves regles fundacionals.

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

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

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

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

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

10.3 També poden participar en aquesta licitació les unions d'empreses que es constitueixin temporalment a aquest efecte (UTE), sense que sigui necessària formalitzar-les en escriptura pública fins que no se'ls hagi adjudicat el contracte.

Aquestes empreses queden obligades solidàriament davant el Consorci AOC i han de nomenar una persona representant o apoderada única amb poders suficients per exercir els drets i complir les obligacions que es derivin del contracte fins a la seva extinció, sense perjudici que les empreses atorguin poders mancomunats per a cobraments i pagaments d'una quantia significativa.

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

10.5 Les empreses que vulguin constituir unions temporals d'empreses per participar en licitacions públiques es poden trobar mitjançant la utilització de la funcionalitat "Punt de trobada" de la Plataforma de serveis de contractació pública de la Generalitat, que es troba dins l'apartat "Espai d'empreses licitadores", al qual es fa referència en la clàusula anterior.

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

Onzena. Solvència de les empreses licitadores

11.1. Les empreses han d'acreditar que compleixen els requisits mínims de solvència que es detallen en els **apartats G.1 i G.2 del quadre de característiques**, a través dels mitjans d'acreditació que es relacionen en aquests mateixos apartats **G.1 i G.2 del quadre de característiques**.

A les empreses que, per una raó vàlida, no estiguin en condicions de presentar les referències sol·licitades en l'**apartat G.1 del quadre de característiques** per acreditar la seva solvència econòmica i financera, se les autoritzarà a acreditar-la per mitjà de qualsevol altre document que l'òrgan de contractació consideri apropiat.

11.2 Les empreses licitadores s'han de comprometre a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals o materials suficients que s'indiquen en **l'apartat G.4 del quadre de característiques**.

11.3 Les empreses licitadores poden recórrer per a l'execució del contracte a les capacitats d'altres entitats, tal i com s'especifica a **l'apartat G.6 del quadre de característiques** amb independència de la naturalesa jurídica dels vincles que tinguin amb elles, per tal d'acreditar la seva solvència econòmica i financera i tècnica i professional, sempre que aquestes entitats no estiguin incurses en prohibició de contractar i que les empreses licitadores demostrin que durant tota la durada de l'execució del contracte disposaran efectivament dels recursos necessaris mitjançant la presentació a tal efecte del compromís per escrit de les entitats esmentades.

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

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

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

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

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

Dotzena. Presentació de documentació i de proposicions

12.1 Les empreses licitadores, han de presentar la documentació que conformi les seves ofertes en 3 sobres, en el termini màxim que s'assenyala en l'anunci de licitació, considerant-se extemporànies les ofertes rebudes amb posterioritat. Quan així es faci

constar en l'apartat **F del quadre de característiques** la presentació es farà mitjançant l'eina de Sobre Digital accessible a l'adreça web següent:

<https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/203601?categoria=0>

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

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

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

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

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

Digital no guarda ni recorda les contrasenyes introduïdes) i són imprescindibles per al desxifrat de les ofertes i, per tant, per l'accés al seu contingut.

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

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

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

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

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

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

Cal tenir en compte que l'eina de Sobre Digital no permet suprimir o modificar les ofertes un cop presentades; sí és possible en qualsevol moment anterior a l'enviament de l'oferta. En cas que una empresa licitadora presenti dues o més ofertes a un mateix

lot/contracte dins del termini de presentació d'ofertes, pretenent que l'última substitueixi a una o unes ofertes anteriors, ha d'informar-ho així fefaentment a l'òrgan de contractació i aquest o, en el seu cas, la mesa de contractació, valorarà el que procedeixi respecte d'aquestes ofertes.

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

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

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

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

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

En cas que algun document presentat per les empreses licitadores estigui malmès, en blanc o sigui il·legible o estigui afectat per algun virus informàtic, la Mesa de contractació valorarà, en funció de quina sigui la documentació afectada, les conseqüències

jurídiques respecte de la participació d'aquesta empresa en el procediment, que s'hagin de derivar de la impossibilitat d'accedir al contingut d'algun dels documents de l'oferta. En cas de tractar-se de documents imprescindibles per conèixer o valorar l'oferta, la mesa podrà acordar l'exclusió de l'empresa.

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

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

12.5 Les especificacions tècniques necessàries per a la presentació electrònica d'ofertes es troben disponibles a l'apartat de "Material d'ajuda per a persones usuàries" dins de "suport" de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública: <https://contractaciopublica.cat/ca/manuals/usuari>

D'altra banda, el format de documents electrònics admissible és el **format pdf**.

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

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

fixat per a la presentació d'ofertes, sempre que l'hagin demanat almenys 12 dies abans del transcurs del termini de presentació de les proposicions.

Les persones interessades en el procediment de licitació també poden dirigir-se a l'òrgan de contractació per sol·licitar aclariments del que estableixen els plecs o la resta de documentació, a través de l'apartat de "enviar pregunta" de l'espai virtual de la licitació. Aquestes "preguntes i respostes" seran públiques i accessibles a través del tauler d'avís residenciat en el perfil de contractant de l'òrgan

<https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/203601?categoria=0>

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

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

12.10 Contingut del sobre

CONTINGUT DEL SOBRE A (DOCUMENTACIÓ GENERAL)

a) Document europeu únic de contractació (DEUC)

Les empreses licitadores han de presentar el Document europeu únic de contractació (DEUC), que si es vol es pot generar a través d'aquesta eina

[Document europeu únic de contractació - Plataforma de Serveis de Contractació Pública](#)

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

- Que la societat està constituïda vàlidament i que de conformitat amb el seu objecte social es pot presentar a la licitació, així com que la persona signatària del DEUC té la deguda representació per presentar la proposició i el DEUC;
- Que compleix els requisits de solvència econòmica i financera, i tècnica i professional, de conformitat amb els requisits mínims exigits en aquest plec;

- Que no està incursa en prohibició de contractar;
- Que compleix amb la resta de requisits que s'estableixen en aquest plec i que es poden acreditar mitjançant el DEUC.

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

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

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

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

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

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

aquestes bases. Així, les empreses inscrites en el Registre d'empreses licitadores i classificades de Catalunya (RELIC), regulat en el Decret 40/2025, d'11 de març, i gestionat per la Secretaria Tècnica de la Junta Consultiva de Contractació Pública o en el Registre oficial de licitadors i empreses classificades del sector públic, només estan obligades a indicar en el DEUC la informació que no figuri inscrita en aquests registres, o que no hi consti vigent o actualitzada. En tot cas, aquestes empreses han d'indicar en el DEUC la informació necessària que permeti a l'òrgan de contractació, si escau, accedir als documents o certificats justificatius corresponents.

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

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

b) Declaració de submissió als jutjats i tribunals espanyols (annex 1)

Les empreses estrangeres declaren en aquest annex la seva submissió als jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre per a totes les incidències que puguin sorgir del contracte, amb renúncia expressa al seu fur propi.

c) Compromís d'adscripció de mitjans materials i/o personals (annex 1)

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

d) Declaració conforme s'ha informat, a les persones de qui es cedeixen dades de caràcter personal al Consorci, dels termes que figuren a la clàusula 45 del present Plec de Clàusules Administratives particulars, de que el Consorci tractarà les

**mateixes i que es disposa de la base jurídica necessària per dur a terme la cessió.
(annex 1)**

**e) Declaració relativa a la ubicació dels servidors i serveis associats als mateixos
(annex 8)**

f) Declaració relativa a la voluntat de subcontractar/subencarregar (annex 9)

**g) Certificat de conformitat de l'Esquema Nacional de Seguretat de nivell MIG o
ALT**

CONTINGUT DEL SOBRE B I, SI ESCAU, DEL SOBRE C

a) Atès que s'han establert tant criteris d'adjudicació avaluable en funció d'un judici de valor, com criteris quantificables de forma automàtica, les empreses licitadores han d'incloure en el sobre B tota la documentació relacionada amb els criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor i en el sobre C la documentació relativa als criteris quantificables de forma automàtica.

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

b) L'oferta a incloure al sobre B s'ha de formular conforme al model que s'adjunta com **annex 2 i annex 3 corresponent a les millores qualitatives que, si s'escau, s'ofertin.**

També caldrà incorporar, dins d'aquest sobre B, l'annex 10 corresponent a la fitxa descriptiva de sistemes d'Intel·ligència artificial per cadascun d'aquests sistemes, siguin requeriments o les millores qualitatives, MQL1 i MQL2, cas que s'ofertin.

El model d'oferta a incloure al sobre C s'ha de formular conforme als models que s'adjunten:

- com **annex 4.A Model d'oferta econòmica tant alçat**
- com **annex 4.B Model d'oferta econòmica preus unitaris**
- com **annex 5 corresponent a les millores quantitatives que, si s'escau, s'ofertin.**

Aquests models d'annexes també estan com a plantilla en l'eina de Sobre Digital, en l'espai de preparació d'ofertes.

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

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

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

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

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

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

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

d) Tal com s'ha assenyalat en l'apartat 4 d'aquesta clàusula, les empreses licitadores podran presentar una còpia de seguretat, en suport físic electrònic, dels documents de

les seves ofertes que han presentat mitjançant l'eina de Sobre Digital. Aquesta còpia s'haurà de lliurar a sol·licitud de la mesa de contractació, en cas que es requereixi, i haurà de contenir una còpia de l'oferta amb exactament els mateixos documents (amb les mateixes empremtes digitals) que els aportats en l'oferta mitjançant l'eina de Sobre Digital.

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

Tretzena. Mesa de Contractació

13.1 La Mesa de contractació està integrada pels membres que figuren en **l'annex 7** del present plec.

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

D'acord amb l'article 141.2 i la disposició addicional dotzena de la LCSP s'ha d'entendre que el termini és de tres dies naturals. En tot cas, s'ha de fer constar que són naturals a la notificació corresponent, d'acord amb l'article 30.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques

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

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

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

Les sol·licituds d'aclariments o esmenes es duren a terme a través de la funcionalitat que a aquest efecte té l'eina de Sobre Digital, mitjançant la qual s'adreçarà un correu electrònic a l'adreça o les adreces assenyalades per les empreses licitadores en el

formulari d'inscripció, amb l'enllaç per a què accedeixin a l'espai de l'eina en què han d'aportar la documentació corresponent.

Aquestes peticions d'esmena o aclariment es comunicaran a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat amb les eines e-Licita, d'acord amb la **clàusula novena** d'aquest plec.

13.3 Els actes d'exclusió adoptats per la Mesa en relació amb l'obertura del sobre A seran susceptibles d'impugnació en els termes establerts a la clàusula trenta-novena.

13.4.- Quan la mesa requereixi documentació o sol·liciti aclariments o esmenes, la mesa per revisar la documentació aportada podrà celebrar-se per correu electrònic o pel xat de la mesa habilitat a l'efecte, en el cas de celebració telemàtica de les meses. El secretari de la mesa trametrà un correu/missatge al xat de la mesa a tots els membres de la mesa, adjuntant la documentació requerida i s'entendrà que la mesa queda vàlidament constituïda quan hi hagi constància de la recepció i lectura del correu o missatge al xat, per la majoria absoluta dels seus membres i en tot cas del President, i els dos vocals que tinguin atribuïdes les funcions d'assessorament jurídic i control econòmic-pressupostari, l'assistència dels quals és obligatòria. Prèvia revisió i, si s'escau, deliberació entre els membres, i en base al resultat de la mateixa, el secretari enviarà l'esborrany d'acta amb els acords a adoptar si els membres donen el seu vist-i-plau, hauran de respondre conforme voten a favor dels acords a adoptar, cas contrari hauran de manifestar si voten en contra de l'adopció dels acords, i si ho desitgen els motius pels quals voten en contra, o s'abstenen de la votació. El resultat de la votació i els acords presos determinarà l'aprovació de l'acta.

Catorzena. Determinació de la millor oferta

14.1 Criteris d'adjudicació del contracte

Per a la valoració de les proposicions i la determinació de la millor oferta s'ha d'atendre als criteris d'adjudicació establerts en l'**apartat H del quadre de característiques**.

14.2 Pràctica de la valoració de les ofertes

Atès que s'han establert **criteris d'adjudicació avaluable en funció d'un judici de valor conjuntament amb criteris quantificables de forma automàtica**, la mesa en acte intern procedirà a l'obertura dels sobres B i es donarà a conèixer a través del perfil

de contractant la puntuació obtinguda per cadascuna de les empreses respecte dels criteris de valoració que depenguin d'un judici de valor i de les empreses que si s'escau s'hagin exclòs per no superar el llindar mínim de puntuació.

Posteriorment, es farà l'acte intern d'obertura dels sobres C presentats per les empreses.

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

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

Aquestes peticions d'esmena o aclariment es comunicaran a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat amb les eines e-Licita, d'acord amb la clàusula novena d'aquest plec.

Seràn excloses de la licitació, mitjançant resolució motivada, les empreses les proposicions de les quals no concordin amb la documentació examinada i admesa, les que excedeixin del pressupost base de licitació, modifiquin substancialment els models de proposició establerts en aquest plec, comportin un error manifest en l'import de la proposició i aquelles en les quals l'empresa licitadora reconegui l'existència d'error o inconsistència que la fa inviable.

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

La Mesa podrà sol·licitar els informes tècnics que consideri necessaris abans de formular la seva proposta d'adjudicació. També podrà sol·licitar aquests informes quan

consideri necessari verificar que les ofertes compleixen amb les especificacions tècniques dels plecs. Les proposicions que no compleixin dites prescripcions no seran objecte de valoració.

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

Els actes d'exclusió de les empreses licitadores adoptats en relació amb l'obertura dels sobres B i C, seran susceptibles d'impugnació en els termes establerts en la **clàusula trenta-novena**.

14.3 L'empat entre diverses ofertes després de l'aplicació dels criteris d'adjudicació del contracte es resol mitjançant l'aplicació per ordre dels criteris socials establerts a l'article 147.2 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, referits al moment de finalitzar el termini de presentació d'ofertes.

14.4 Ofertes amb valors anormals o desproporcionats

La determinació de les ofertes que presentin uns valors anormals s'ha de dur a terme en funció dels límits i els paràmetres objectius establerts en l'**apartat J del quadre de característiques**.

En el supòsit que una o diverses de les ofertes presentades incorrin en presumpció d'anormalitat, la Mesa de contractació requerirà a l'/les empresa/es licitadora/es que l'/les hagi/n presentat perquè les justifiquin i desglossin raonadament i detalladament el baix nivell dels preus, o de costos, o qualsevol altre paràmetre sobre la base del qual s'hagi definit la anormalitat de l'oferta. Per aquest motiu, la Mesa requerirà a l'/les empresa/es licitadora/es, les precisions que consideri oportunes sobre la viabilitat de l'oferta i les pertinents justificacions. L'empresa licitadora disposarà d'un termini de 10 dies, a comptar des de l'enviament de la comunicació, per presentar la informació i els documents que siguin pertinents a aquests efectes.

Les sol·licituds de justificació es duran a terme a través de la funcionalitat que a aquest efecte té l'eina de Sobre Digital, mitjançant la qual s'adreçarà un correu electrònic a

l'adreça o les adreces assenyalades per les empreses licitadores en el formulari d'inscripció, amb l'enllaç per a què accedeixin a l'espai de l'eina en què han d'aportar la documentació corresponent.

Aquest requeriment es comunicarà a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat amb les eines e-Licita, d'acord amb la **clàusula novena** d'aquest plec.

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

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

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

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

15.1 Un cop valorades les ofertes, la Mesa de contractació les classificarà per ordre decreixent i, posteriorment, remetrà a l'òrgan de contractació la corresponent proposta d'adjudicació.

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

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

(Cal tenir en compte que l'ACCO ha elaborat el document ["Comunicació d'indicis de col·lusió en la contractació pública"](#), que té com a objectiu exposar els diferents mecanismes mitjançant els quals les administracions públiques catalanes li han de notificar els indicis de col·lusió que puguin identificar en un procediment de contractació)

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

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

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

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

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

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

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

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

- Documentació corresponent acreditativa de la capacitat d'obrar i de la personalitat jurídica, d'acord amb les previsions de la clàusula desena.
- Documents acreditatius de la representació i personalitat jurídica de les persones signants de les ofertes: poder per comparèixer o signar proposicions en nom d'un altre. L'empresa ho pot acreditar mitjançant la inscripció al registre [Representa](#).

El Consorci, en base a l'establert a la Disposició addicional vuitena de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, verificarà la dada del NIF de la persona signat de l'oferta.

- Documentació acreditativa del compliment dels requisits específics de solvència o del certificat de classificació corresponent.
- Si s'escau, certificats acreditatius del compliment de les normes de garantia de la qualitat i de gestió mediambiental.
- En cas que l'empresa recorri a les capacitats d'altres entitats, el compromís de disposar dels recursos necessaris al que es refereix l'article 75.2 de la LCSP.
- Documents acreditatius de l'efectiva disposició de mitjans que s'hagi compromès a dedicar o adscriure a l'execució del contracte d'acord amb l'article 76.2 de la LCSP.

L'empresa proposada com a adjudicatària haurà d'aportar la documentació acreditativa de la relació contractual, del personal que s'adscriurà al servei, amb l'empresa. L'acreditació es farà mitjançant l'aportació de l'alta a la Seguretat Social del treballador adscrit o altra documentació acreditativa de dita relació contractual.

- Document acreditatiu de la constitució de la garantia definitiva, d'acord amb el que s'estableix a la **clàusula setzena** (excepte en el cas que la garantia es constitueixi mitjançant la retenció sobre el preu).

- Qualsevol altra documentació que, específicament i per la naturalesa del contracte, es determini en l'**apartat K del quadre de característiques** del contracte.

A.2. Empreses inscrites en el Registre Electrònic d'Empreses Llicitadores i Classificades de Catalunya (RELIC) o en el Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades del Sector Públic o que figurin en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea

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

- En cas que l'empresa recorri a les capacitats d'altres entitats, el compromís de disposar dels recursos necessaris al que es refereix l'article 75.2 de la LCSP.

- Documents acreditatius de l'efectiva disposició de mitjans que s'hagi compromès a dedicar o adscriure a l'execució del contracte d'acord amb l'article 76.2 de la LCSP.

L'empresa proposada com a adjudicatària haurà d'aportar la documentació acreditativa de la relació contractual, del personal que s'adscriurà al servei, amb l'empresa. L'acreditació es farà mitjançant l'aportació de l'alta a la Seguretat Social del treballador adscrit o altra documentació acreditativa de dita relació contractual.

- Document acreditatiu de la constitució de la garantia definitiva, d'acord amb el que s'estableix a la clàusula setzena (excepte en el cas que la garantia es constitueixi mitjançant la retenció sobre el preu).

- Qualsevol altra documentació que, específicament i per la naturalesa del contracte, es determini en l'**apartat K del quadre de característiques** del contracte.

Cas que no estigui vigent o actualitzada haurà de portar la documentació prevista a l'apartat A.1 d'empreses no inscrites al **Registre Electrònic d'Empreses Licitadores i classificades de Catalunya (RELIC)**.

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

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

Aquestes peticions d'esmena es comunicaran a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat amb les eines e-Licita, d'acord amb la clàusula novena d'aquest plec.

En el cas que no es complimenti adequadament el requeriment de documentació en el termini assenyalat, o bé en el termini per esmenar que es doni, s'entendrà que l'empresa licitadora ha retirat la seva oferta i es procedirà a requerir la mateixa documentació a l'empresa licitadora següent, per l'ordre en què hagin quedat classificades les ofertes. Aquest fet comporta l'exigència de l'import del 3 per cent del pressupost base de licitació, IVA exclòs, en concepte de penalitat que pot donar lloc a declarar a l'empresa en prohibició de contractar per la causa prevista en l'article 71.2.a de la LCSP.

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

Setzena. Garantia definitiva

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

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

a) En efectiu o en valors de deute públic amb subjecció, en cada cas, a les condicions establertes reglamentàriament. L'efectiu i els certificats d'immobilització en els valors anotats s'han de dipositar a la Caixa General de Dipòsits de la Tresoreria General de la Generalitat de Catalunya o a les caixes de dipòsits de les tresoreries territorials.

b) Mitjançant aval, prestat en la forma i condicions establertes reglamentàriament, per algun dels bancs, caixes d'estalvi, cooperatives de crèdit, establiments financers de crèdit o societats de garantia recíproca autoritzats per operar a Espanya, que s'han de dipositar en algun dels establiments esmentats en l'apartat a).

c) Mitjançant contracte d'assegurança de caució amb una entitat asseguradora autoritzada per a operar en la forma i condicions establertes reglamentàriament. El certificat de l'assegurança s'ha de lliurar en els establiments assenyalats en l'apartat a).

La constitució de la garantia definitiva podrà instrumentar-se també mitjançant retenció en el preu, a sol·licitud de l'adjudicatari de forma expressa mitjançant escrit.

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

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

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

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

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

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

16.9 D'acord amb l'article 107.2 de la LCSP i en cas que l'oferta de l'empresa adjudicatària hagués estat incursa en presumpció d'anormalitat, haurà de presentar garantia complementària de fins un 5% del preu.

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

L'òrgan de contractació podrà decidir no adjudicar o subscriure el contracte, per raons d'interès públic degudament justificades i amb la corresponent notificació a les empreses licitadores, abans de la formalització del contracte.

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

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

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

Divuitena. Adjudicació del contracte

18.1 Un cop presentada la documentació a què fa referència la clàusula quinzena, l'òrgan de contractació acordarà l'adjudicació del contracte a l'empresa o les empreses proposades com a adjudicatàries, dins del termini de cinc dies hàbils següents a la recepció de dita documentació.

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

18.2 La resolució d'adjudicació del contracte es notificarà a les empreses licitadores mitjançant notificació electrònica a través de l'e-NOTUM, d'acord amb la clàusula

novena d'aquest plec, i es publicarà en el perfil de contractant de l'òrgan de contractació dins del termini de 15 dies, indicant el termini en què s'haurà de procedir a la formalització del contracte.

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

Dinovena. Formalització i perfecció del contracte

19.1 El contracte es formalitzarà en document administratiu, mitjançant la signatura electrònica avançada basada en un certificat qualificat o reconegut de signatura electrònica.

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

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

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

D'acord amb disposició addicional quinzena de la LCSP, els terminis a comptar des de la notificació es computen des de la data d'enviament de l'avís de notificació, sempre que l'acte objecte de notificació s'hagi publicat el mateix dia en el perfil de contractant de l'òrgan de contractació. En cas contrari, els terminis es computen des de la recepció de la notificació per part de l'empresa a qui s'adreça.

19.3 Si el contracte no es formalitza en el termini indicat en l'apartat anterior per causes imputables a l'empresa adjudicatària, se li exigirà l'import del 3 per cent del pressupost base de licitació, IVA exclòs, en concepte de penalitat, que es farà efectiu en primer lloc

contra la garantia definitiva, si s'ha constituït. A més, aquest fet pot donar lloc a declarar a l'empresa en prohibició de contractar, d'acord amb l'article 71.2 b de la LCSP.

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

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

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

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

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

19.7 La formalització d'aquest contracte, juntament amb el contracte, es publicarà en un termini no superior a quinze dies després del seu perfeccionament en el perfil de contractant. L'anunci de formalització es publicarà, a més, en el Diari Oficial de la Unió Europea.

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

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

Vintena. Retorn de la documentació

Un cop formalitzat el contracte i transcorreguts els terminis per a la interposició dels recursos corresponents sense que aquests s'hagin interposat, la documentació que acompanya a les proposicions quedarà a disposició de les empreses licitadores que no hagin resultat adjudicatàries. Dita documentació es podrà recuperar fent una sol·licitud a la Unitat de Contractació (Registre General) dirigit a la Subdirecció d'Organització.

Transcorregut el termini d'un any des de l'adjudicació del contracte, sense que el licitador hagi retirat la documentació aportada al procediment, s'entendrà que l'interessat ha renunciat a aquesta, i que l'òrgan de contractació queda en llibertat, sense necessitat de cap avís o comunicació previs, per donar a la documentació no retirada el destí que consideri convenient, fins i tot procedint-ne a la seva destrucció. Qualsevol reclamació que es presenti per aquest motiu serà rebutjada.

III. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Vint-i-unena. Condicions especials d'execució i clàusula ètica

21.1 Les condicions especials en relació amb l'execució, d'obligat compliment per part de l'empresa o les empreses contractistes i, si escau, per l'empresa o les empreses subcontractistes, són les que s'estableixen en **l'apartat L del quadre de característiques**, així com les que s'estableixen com a tals en altres clàusules d'aquest plec.

21.2 Clàusula ètica

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

contractació pública d'acord amb els compromisos ètics i d'integritat que formen part de la relació contractual.

Els licitadors, contractistes i subcontractistes assumeixen les obligacions següents:

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

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

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

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

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

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

Vint-i-dosena. Execució i supervisió dels serveis

El contracte s'executarà amb subjecció al que estableixin les seves clàusules i els plecs i conforme amb les instruccions que en la seva interpretació doni a l'empresa o

empreses contractistes la persona responsable del contracte a la qual es refereix la clàusula vint-i-quatrena d'aquest plec.

Vint-i-tresena. Compliment de terminis i correcta execució del contracte

23.1 L'empresa contractista està obligada a complir el termini total d'execució del contracte.

23.2 Si l'empresa contractista incorregués en demora respecte del compliment dels terminis total o parcials, per causes que li siguin imputables, el Consorci AOC podrà optar, ateses les circumstàncies del cas, per la resolució del contracte amb pèrdua de la garantia o per la imposició de les penalitats, en la forma i condicions establertes en els articles 193 i 194 de la LCSP o les establertes a **l'apartat R del quadre de característiques**.

El Consorci AOC tindrà la mateixa facultat si l'empresa contractista incompleix parcialment, per causes que li siguin imputables, l'execució de les prestacions definides en el contracte. D'establir-se la imposició de penalitats aquestes seran les indicades en **l'apartat R del quadre de característiques**.

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

En tot cas, la constitució en demora de l'empresa contractista no requerirà intimació prèvia per part del Consorci AOC.

23.3 En cas de compliment defectuós de la prestació objecte del contracte o d'incompliment dels compromisos assumits per l'empresa o les empreses contractistes o de les condicions especials d'execució establertes en la clàusula vint-i-unena d'aquest plec es podrà acordar la imposició de les penalitats que s'hagin previst a **l'apartat R del quadre de característiques**.

En cas d'incompliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral a què es refereix la clàusula vint-i-novena d'aquest plec, s'imposaran les penalitats previstes a **l'apartat R del quadre de característiques**.

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

En els supòsits d'incompliment parcial o compliment defectuós o de demora en l'execució en què no estigui prevista penalitat o aquesta no cobreix els danys causats al Consorci AOC, s'exigirà al contractista la indemnització per danys i perjudici.

Vint-i-quatrena. Persona responsable del contracte

Amb independència de la unitat encarregada del seguiment i l'execució ordinària del contracte designada a l'**apartat S del quadre de característiques**, es designarà tal i com s'especifica a l'**apartat T del quadre de característiques** la persona responsable del contracte que exercirà les funcions següents:

- Supervisar l'execució del contracte i prendre les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació, sempre dins de les facultats que li atorgui l'òrgan de contractació.
- Adoptar la proposta sobre la imposició de penalitats.
- Emetre un informe on determini si el retard en l'execució és produït per motius imputables al contractista.
- Verificar que el tractament de dades personals s'executa durant tota la vida del contracte de conformitat amb l'encàrrec de tractament establert en la clàusula 45.1 d'aquest PCAP, en especial pel que fa al compliment de les obligacions derivades a la finalització del contracte.
- Verificar que la implantació del sistema d'intel·ligència artificial en el marc del present contracte, s'adequa durant tota l'execució contractual als requeriments del PPT i del RIA.

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

Vint-i-cinquena. Resolució d'incidències

Les incidències que puguin sorgir entre el Consorci AOC i l'empresa contractista en l'execució del contracte, per diferències en la interpretació del que s'ha convingut o bé per la necessitat de modificar les condicions contractuals, es tramitaran mitjançant

expedient contradictori que inclourà necessàriament les actuacions descrites en l'article 97 del RGLCAP.

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

Vint-i-sisena. Resolució de dubtes tècnics interpretatius

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

IV. DISPOSICIONS RELATIVES ALS DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

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

27.1 La factura es presentarà al Consorci AOC en el termini de 30 dies des de la data de la prestació del servei o de recepció de l'objecte contractual o, en cas de desconèixer aquesta data, des de la data de registre de la factura.

La factura haurà de contenir el detall del servei, haurà de fer esment al contracte, al Director gerent com a òrgan de contractació, i a la Subdirecció d'Organització, com a òrgan competent en matèria de comptabilitat pública i destinatari de la factura.

El pagament es realitzarà segons el previst **a l'apartat U del quadre de característiques**, i el tràmit de la factura, s'iniciarà contra la presentació de la mateixa per part de l'adjudicatari, i prèvia certificació del Responsable del contracte.

La facturació s'haurà d'emetre en format electrònic i enviar-se a través de la plataforma eFact donant compliment a la Llei 25/2013 d'Impuls de la Factura Electrònica i creació el Registre Comptable de Factures al Sector Públic i a l'Acord de Govern 151/2014, d'11 de novembre, sobre el punt general d'entrada de factures electròniques de Catalunya.

Les factures hauran d'incloure obligatòriament el número d'expedient de contractació en el camp Filereference. La no inclusió d'aquesta dada pot comportar el rebuig automàtic de la factura.

El seguiment de l'estat de les factures es pot consultar al web del Departament d'Economia i d'Hisenda, a l'apartat de Tresoreria i Pagaments (Consulta de l'estat factures i pagaments de document), a partir de l'endemà del registre de la factura.

Informació codis DIR3:

Unitat Tramitadora: A09018933

Òrgan gestor: A09018933

Oficina Comptable: A09018933

El lliurament de factures per part de l'adjudicatari d'aquest contracte s'efectuarà per mitjans electrònics.

D'acord amb la normativa reguladora de la facturació electrònica, aquesta administració acceptarà la recepció de factures que compleixin amb els requeriments especificats a <https://economia.gencat.cat/ca/ambits-actuacio/factura-electronica>

El lliurament de les factures s'efectuarà a través del servei e.FACT, bé utilitzant la bústia de lliurament de factures accessible des de la seu electrònica d'aquesta administració, amb adreça electrònica <https://www.seu-e.cat/web/consorciaooc>, o bé a través de les plataformes de facturació electrònica adherides al servei e.FACT que trobareu detallades a l'adreça electrònica <https://efact.aoc.cat/bustia/?emisorId=0>

La falta o incompliment de qualsevol d'aquestes dades comportarà la devolució de la factura i l'actualització de les dades amb els efectes econòmics que se'n derivin.

El pagament es farà per transferència bancària a través del Consorci AOC.

D'acord amb el que disposa l'article 198.4 de la LCSP, en cas d'efectuar-se el pagament transcorreguts trenta dies a comptar des de la data d'expedició dels documents que acreditin la conformitat amb l'establert en el contracte dels bens entregats, el contractista podrà reclamar, a partir d'aquella data, els interessos de demora i la indemnització per les despeses de cobrament en els termes previstos en la llei, excepte que la factura es presenti amb posterioritat als 30 dies de la entrega del servei. En aquest cas el meritament d'interessos no s'iniciarà fins que hagin transcorregut 30 dies de la presentació de la factura al registre corresponent, sense que l'Administració hagi aprovat la conformitat, si procedeix, i efectuat l'abonament.

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

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

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

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

L'empresa contractista executa el contracte al seu risc i ventura i està obligada a indemnitzar els danys i perjudicis que es causin a terceres persones com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte, excepte en el cas que els danys siguin ocasionats com a conseqüència immediata i directa d'una ordre del Consorci AOC.

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

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

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

L'incompliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral esmentades i, en especial, els incompliments o els retards reiterats en el pagament dels salaris o l'aplicació de condicions salarials inferiors a les derivades dels convenis col·lectius que sigui greu i dolosa, donarà lloc a la imposició de les penalitats establertes **a l'apartat R del quadre de característiques.**

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

29.2. L'empresa contractista ha de garantir que, en l'execució del contracte, totes les seves activitats es duen a terme en plena conformitat amb els convenis de l'Organització Internacional del Treball, la Directiva (UE) 2024/1760 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de juny de 2024, sobre diligència deguda de les empreses en matèria de sostenibilitat i per la qual es modifiquen la Directiva (UE) 2019/1937 i el Reglament (UE)

2023/2859, i el Pla d'acció nacional d'empreses i drets humans, així com amb el dret internacional dels drets humans i el dret internacional humanitari.

Per garantir el compliment d'aquesta obligació l'empresa contractista ha de facilitar la informació i les evidències que li requereixi l'òrgan de contractació. Així mateix, ha de permetre la realització d'auditories, verificacions o comprovacions, incloses inspeccions, per part de l'òrgan de contractació per avaluar el compliment de la clàusula

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

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

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

L'empresa contractista ha de lliurar els treballs objecte d'aquest contracte, almenys, en català. Específicament, l'empresa contractista ha de redactar en llengua catalana la documentació del projecte i les llegendes dels plànols i documentació tècnica annexa, tant en paper com en suport digital, que s'obtingui com a resultat de la realització dels treballs segons les determinacions del clausulat específic del plec de prescripcions tècniques particulars.

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

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

subcontractistes, han d'emprar l'aranès d'acord amb la Llei 35/2010, d'1 d'octubre, de l'occità, aranès a l'Aran, i amb la normativa pròpia del Conselh Generau d'Aran que la desenvolupi.

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

29.6 L'empresa o les empreses contractistes han de complir les obligacions recollides en l'**annex 6** d'aquest plec, relatiu a regles especials respecte del personal de l'empresa contractista que adscriurà a l'execució del contracte.

29.7 L'empresa o les empreses contractistes han de complir la normativa de competència. En cas d'incompliment d'aquesta normativa, l'Administració podrà iniciar una reclamació de danys, de conformitat amb el Reial decret llei 9/2017, de 26 de maig.

En matèria de control i seguiment de la correcta execució del contracte, per tal de prevenir les conseqüències socials de l'incompliment de les obligacions relatives al pagament dels salaris i de la Seguretat Social, i garantir, per raons d'interès públic, la continuïtat del servei prestat, en els plecs de clàusules dels contractes de serveis amb mà d'obra intensiva i obligació de subrogació del personal adscrit a l'execució del contracte, cal incloure les previsions següents:

- Per tal de garantir el compliment de l'obligació de pagament als treballadors adscrits a l'execució del contracte dels salaris -d'acord amb el que estableix l'article 211, apartat i) de la LCSP-, i les quotes de Seguretat Social corresponents, establertes com a obligacions essencials, l'empresa contractista ha de remetre mensualment a la persona responsable del contracte una declaració responsable conforme s'ha fet efectiu el pagament dels salaris i l'ingrés dins de termini de les quotes de Seguretat Social respecte d'aquest personal, en els termes i condicions previstes al conveni col·lectiu i a la normativa corresponent. La declaració s'ha de presentar abans o en la mateixa data que la factura i en tot cas ha d'anar signada per la persona representant legal de l'empresa. Si la contractista no remet la declaració responsable indicada, o quan el responsable del contracte tingui indicis d'incompliment de les obligacions de pagament esmentades, es requerirà la justificació documental que ha de ser tramesa en un termini màxim de 10 dies hàbils. Si la contractista no dona compliment al requeriment de justificació documental en aquest termini, o els motius que s'al·leguin no són suficients per entendre que la contractista compleix o està en condicions de complir amb les

obligacions esmentades, el responsable del contracte proposarà l'inici del procediment de resolució del contracte a l'òrgan de contractació. El responsable del contracte emetrà la corresponent certificació d'incompliment de la condició essencial d'execució, i s'apliquen les mesures cautelars que corresponen en relació als pagaments d'acord amb el que estableix la LCSP.

Trentena. Prerogatives de l'Administració

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

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

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

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

Trenta-unena. Modificació del contracte

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

Si procedeix la modificació del contracte, d'acord amb el que estableix aquesta clàusula, s'ha d'incloure a l'expedient un informe justificatiu de l'adequació de la modificació amb relació a la finalitat del contracte, el qual s'ha de publicar a la Plataforma de serveis de contractació pública, tal com es preveu en l'article 159, apartat 1.1, de la Llei 5/2017, de mesures.

31.2 Les modificacions previstes d'acord amb **l'apartat M del quadre de característiques** són obligatòries per a l'empresa contractista.

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

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

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

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

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

Trenta-dosena. Suspensió del contracte

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

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

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

El Consorci AOC ha d'abonar a l'empresa contractista els danys i perjudicis que efectivament se li causin de conformitat amb el previst en l'article 208.2 de la LCSP.

L'abonament dels danys i perjudicis a l'empresa contractista només comprendrà els conceptes que s'indiquen en aquest precepte.

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

Trenta-tresena. Successió i Cessió del contracte

33.1 Successió en la persona del contractista:

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

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

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

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

Si el contracte s'atribueix a una entitat diferent, la garantia definitiva es pot renovar o reemplaçar, a criteri de l'entitat atorgant, per una nova garantia que subscrigui la nova

entitat, atenent al risc que suposi aquesta última entitat. En tot cas, l'antiga garantia definitiva conserva la seva vigència fins que estigui constituïda la nova garantia.

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

33.2 Cessió del contracte:

Els drets i les obligacions que dimanen d'aquest contracte es podran cedir per l'empresa contractista a una tercera persona, sempre que les qualitats tècniques o personals de qui cedeix no hagin estat raó determinant de l'adjudicació del contracte ni que de la cessió no en resulti una restricció efectiva de la competència en el mercat, quan es compleixin els requisits següents:

a) L'òrgan de contractació autoritzi, de forma prèvia i expressa, la cessió. Si transcorre el termini de dos mesos sense que s'hagi notificat la resolució sobre la sol·licitud d'autorització de la cessió, aquesta s'entendrà atorgada per silenci administratiu.

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

c) L'empresa cessionària tingui capacitat per contractar amb l'Administració, la solvència exigible en funció de la fase d'execució del contracte i no estigui incursa en una causa de prohibició de contractar.

d) La cessió es formalitzi, entre l'empresa adjudicatària i l'empresa cedent, en escriptura pública.

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

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

Trenta-quatrena. Subcontractació

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

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

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

Si les tasques a subcontractar comporten un tractament de dades de caràcter personal (inclosos els servidors) caldrà autorització expressa i per escrit del Consorci, cas de no notificar-se l'autorització dins dels 20 dies des de la recepció de la comunicació s'entendrà que no es pot procedir al subencàrrec. La sol·licitud haurà de contenir la informació necessària per tal que el Consorci pugui resoldre-la i en tot cas caldrà que l'empresa licitadora porti l'**Annex 9**.

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

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

En tot cas, quan es tracti de contractes de serveis subjectes a regulació harmonitzada i així li requereixi l'òrgan de contractació, la contractista ha de trametre, juntament amb la comunicació preceptiva de la subcontractació, una còpia dels contractes subscrits amb les subcontractistes.

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

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

Si la subscripció de subcontractes comporta el desenvolupament, introducció, posada en servei o utilització de sistemes d'intel·ligència aquells subcontractes estaran també sotmesos al compliment del RIA. L'encarregat i el Consorci han de mantenir una llista dels subencarregats autoritzats.

Si la subscripció de subcontractes comporta el subencàrrec de tractament de dades de caràcter personal, aquells estaran també sotmesos al compliment de la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades i a l'acord d'encàrrec previst en la clàusula quaranta-cinquena d'aquest PCAP.

34.6 La infracció de les condicions establertes en aquesta clàusula i en l'article 215 de la LCSP per procedir a la subcontractació, així com la falta d'acreditació de l'aptitud de l'empresa subcontractista o de les circumstàncies determinants de la situació d'emergència o de les que fan urgent la subcontractació, té, en funció de la repercussió en l'execució del contracte, les conseqüències que es preveu en **l'apartat N del quadre de característiques**.

34.7 Les empreses subcontractistes queden obligades només davant l'empresa contractista principal qui assumirà, per tant, la total responsabilitat de l'execució del contracte front a l'Administració, de conformitat amb aquest plec i amb els termes del

contracte, inclòs el compliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral a què es refereix la clàusula vint-i-novena d'aquest plec i de submissió a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades i de l'acord d'encàrrec. El contractista principal notificarà al Consorci els incompliments del subcontractista de les obligacions que li atribueix el contracte com a subencarregat.

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

D'acord amb l'article 5 del Decret llei 3/2025, de 4 de març, l'empresa subcontractista ha de complir, en els mateixos termes que l'empresa contractista, amb les obligacions en matèria ambiental, social i laboral establertes pel dret europeu, nacional i autonòmic i en el conveni col·lectiu de referència d'aplicació al sector que correspongui. En cas que es detectin incompliments per part de la subcontractista, el responsable del contracte pot proposar a l'òrgan de contractació que exigeixi a la contractista principal, o la substitució de la subcontractista, o l'assumpció directa de l'execució

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

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

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

34.10 Els subcontractes tenen en tot cas naturalesa privada.

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

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

L'Administració comprovarà el compliment estricte de pagament a les empreses subcontractistes i a les empreses subministradores per part de l'empresa contractista. A aquests efectes, l'empresa contractista haurà d'aportar, quan se li sol·liciti, relació detallada de les empreses subcontractistes o empreses subministradores amb especificació de les condicions relacionades amb el termini de pagament i haurà de presentar el justificant de compliment del pagament en termini. Aquestes obligacions tenen la consideració de condició especial d'execució, de manera que el seu incompliment pot comportar la imposició de les penalitats que es preveuen en **l'apartat N del quadre de característiques**, responnent la garantia definitiva d'aquestes penalitats.

Procedirà la imposició de les penalitats que es preveuen en la clàusula N del Quadre de característiques a la contractista quan, mitjançant una resolució judicial o arbitral ferma aportada per la subcontractista o per la subministradora a l'òrgan de contractació quedi acreditada la manca de pagament en termini per la contractista a una subcontractista o subministradora vinculada a l'execució del contracte, i sempre que aquesta demora en el pagament no estigui motivada per l'incompliment d'alguna de les obligacions contractuals assumides per la subcontractista o per la subministradora en l'execució de la prestació.

Quan la subcontractista o subministradora exerceixi davant la contractista principal, en seu judicial o arbitral, accions dirigides a l'abonament de les factures una vegada excedit el termini fixat segons el que preveu l'article 216.2, l'òrgan de contractació, ha de retenir provisionalment la garantia definitiva, que no es pot tornar fins que la contractista acrediti la satisfacció íntegra dels drets declarats en la resolució judicial o arbitral ferma que posi terme al litigi. A aquests efectes, la contractista principal ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació l'exercici de qualsevol tipus d'acció dirigida a l'abonament de les factures pels subcontractistes o subministradors.

Quan la subcontractació amb un operador econòmic sigui igual o superior al 10% del preu del contracte, aquest té dret a sol·licitar el pagament en cas de demora de la contractista superior a un mes. En aquest sentit, es requerirà a la contractista per tal que acrediti el pagament o els motius de la seva improcedència.

Si la contractista no acredita el pagament en 15 dies naturals, o si els motius al·legats no responen a supòsits degudament justificats, es procedirà al pagament directe a la

subcontractista i a la corresponent detracció dels imports corresponents de les factures pendents de pagament a la contractista o de la garantia, si escau, sens perjudici de la imposició de les penalitats que corresponguin.

El pagament directe a la subcontractista s'entén com un pagament per compte de la contractista.

Les factures que emeti la contractista han d'indicar, en conceptes diferenciats, l'import de les prestacions que corresponen als diferents subcontractistes.

Trenta-cinquena. Revisió de preus

La revisió de preus aplicable a aquest contracte es detalla en l'**apartat Q del quadre de característiques**. La revisió de preus només serà procedent quan el contracte s'hagi executat, almenys, en un 20% del seu import i hagi transcorregut 1 any des de la seva formalització.

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

VI. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

Trenta-sisena. Recepció i liquidació

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

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

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

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

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

El termini de garantia és l'assenyalat **en l'apartat Q del quadre de característiques** i començarà a computar a partir de la recepció dels serveis.

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

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

Trenta-vuitena. Resolució del contracte

Són causes de resolució del contracte les següents:

- La mort o incapacitat sobrevinguda del contractista individual o l'extinció de la personalitat jurídica de la societat contractista, sense perjudici del que preveu l'article 98 relatiu a la successió del contractista.
- La declaració de concurs o la declaració d'insolvència en qualsevol altre procediment.
- El mutu acord entre l'Administració i el contractista.
- La demora en el compliment dels terminis per part del contractista.
- La demora en el pagament per part de l'Administració per un termini superior a sis mesos.
- L'incompliment de l'obligació principal del contracte, així com l'incompliment de les obligacions essencials qualificades com a tals en aquest plec. Entre les quals:
 - Destinar l'empresa adjudicatària les dades a una finalitat diferent per a la qual es va formalitzar l'encàrrec.

- L'incompliment per part del contractista de la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
 - L'incompliment de l'empresa adjudicatària de comunicar qualsevol modificació que es produeixi respecte a la ubicació dels servidors i des d'on es presten els serveis associats als mateixos, així com en el cas de que es produeixi una transferència internacional de dades, la no acreditació de la garantia a l'empara de la quan es du a terme, així com la manca de justificació de les mesures complementàries adoptades, quan sigui necessari.
 - L'incompliment, per part de l'empresa adjudicatària, de l'obligació de comunicar qualsevol canvi que es produeixi al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada pel que fa al tractament de dades de caràcter personal si per la seva gravetat impedeix la continuïtat del tractament.
 - L'incompliment, per part de l'empresa adjudicatària, de manera substancial o persistent l'acord d'encàrrec.
 - L'incompliment, per part de l'empresa adjudicatària, d'una resolució vinculant d'un òrgan jurisdiccional competent o de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades en relació amb les obligacions que els hi atribueix l'acord d'encàrrec de tractament o la normativa d'aplicació en la matèria.
- L'impossibilitat d'executar la prestació en els termes inicialment pactats, quan no sigui possible modificar el contracte d'acord amb els articles 204 i 205 de la LCSP; o quan, donant-se les circumstàncies establertes en l'article 205 de la LCSP, les modificacions impliquin, aïllada o conjuntament, alteracions del preu del mateix, en quantia superior, en més o menys, al 20% del preu inicial del contracte, amb exclusió de l'IVA.
- El desistiment abans de l'inici la prestació del servei o la suspensió per causa imputable a l'òrgan de contractació de la iniciació del contracte per termini superior a quatre mesos a partir de la data assenyalada en el mateix per al seu començament.
- El desistiment una vegada iniciada la prestació del servei o la suspensió del contracte per termini superior a vuit mesos acordada per l'òrgan de contractació.

- L'impagament, durant l'execució del contracte, dels salaris per part del contractista als treballadors que estiguessin participant en la mateixa, o l'incompliment de les condicions establertes en els Convenis col·lectius en vigor per a aquests treballadors durant l'execució del contracte.

-Les establertes a l'apartat R del quadre de característiques.

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

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

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

Trenta-novena. Règim de recursos

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

Aquest recurs té caràcter potestatiu, és gratuït per als recurrents i s'ha de presentar, amb caràcter general, en el termini de quinze dies hàbils computats d'acord amb l'article 50 de la LCSP –o en els terminis de trenta dies o sis mesos previstos en aquest mateix precepte per supòsits específics. Es podrà interposar en els llocs que estableix l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, en el registre de l'òrgan de contractació o davant el Tribunal Català de Contractes del Sector 86/103 Públic, prèviament o alternativament, a la interposició del recurs contenciós administratiu, de conformitat amb la Llei 29/1998, de 13 de juny, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, i es regirà pel que disposen els articles 44 i següents de la LCSP i el Reial decret 814/2015, d'11 de

setembre, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments especials de revisió de decisions en matèria contractual i d'organització del Tribunal Administratiu Central de Recursos Contractuals.

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

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

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

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

Quarantena. Arbitratge

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

Quaranta-unena. Règim d'invalidesa

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

Quaranta-dosena. Jurisdicció competent

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

Quaranta-tresena. Mesures cautelars

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

VIII. CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES I SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

Quaranta-quatrena. Confidencialitat de la informació

L'adjudicatari es compromet a adoptar les mesures oportunes, per assegurar el tractament confidencial de la informació subministrada pel Consorci AOC o a la que hagués tingut accés, assumint les següents obligacions:

44.1 Usar la informació només per l'ús propi al que sigui destinada per complir el contracte.

44.2 Permetre l'accés a la informació únicament a aquelles persones físiques o jurídiques que necessitin la informació per al desenvolupament de tasques per les quals l'ús d'aquesta informació sigui estrictament necessari.

A aquest efecte, el receptor de la informació advertirà a dites persones físiques o jurídiques de les seves obligacions respecte a la confidencialitat, vetllant pel compliment de les mateixes.

44.3 Comunicar al Consorci AOC tota filtració d'informació de la que tinguin o arribin a tenir un coneixement, produïda per la vulneració de l'acord de confidencialitat o infidelitat

de les persones que hagin accedit a la informació, amb el benentès que tal comunicació no eximeix a l'adjudicatari de la seva responsabilitat.

44.4 Limitar l'ús de la informació a l'estrictament necessari per al compliment de l'objecte d'aquest acord, assumint l'adjudicatari la responsabilitat per tot ús diferent, realitzat per ell o per les persones físiques o jurídiques a les que hagi permès l'accés a la informació. El present acord no suposarà, en cap cas, la concessió de permís o dret exprés o implícit per l'ús de llicències o drets d'autor, propietat del Consorci AOC. L'adjudicatari es compromet a no copiar, reproduir, o divulgar, ni per qualsevol altre procediment cedir informació o material facilitat pel Consorci AOC o al que hagués tingut accés. No permetre a cap altra persona, empresa o institució, la còpia, reproducció o divulgació, total, parcial o de qualsevol forma, d'informació o materials facilitats pel consorci o als que s'hagués tingut accés en qualsevol moment i que obrin en poder de l'adjudicatari, sense l'autorització prèvia del Consorci AOC, manifestada expressament i per escrit.

44.5 No revelar informació de l'altra part a terceres persones excepte autorització prèvia i escrita de dita altra part.

L'accés de tercers autoritzats a la informació a la que fa referència el present acord, s'efectuarà en els termes indicats a les disposicions assenyalades en l'apartat anterior.

Les anteriors disposicions no seran aplicables a la informació confidencial següent:

- La que el propi Consorci AOC difongui o faci pública per sí mateix, i des del moment en que ho faci.
- La que sigui evident i irrellevant.
- La que hagi sigut autoritzada expressament i per escrit pel Consorci AOC per a la seva difusió.
- La que s'hagués de difondre per imperatiu legal.

Quaranta-cinquena. Protecció de dades personals

45.1 Encàrrec de tractament

L'adjudicatari, com a conseqüència de l'execució del present contracte tracta dades de caràcter personal que consten en fitxers del propi Consorci AOC, ostentant la posició d'encarregat de tractament envers aquestes dades.

El tractament serà el necessari per dur a terme les tasques d'execució del contracte objecte de la present licitació, que es concreten en el Plec de prescripcions tècniques i posteriorment durant l'execució del contracte.

La durada de l'encàrrec serà la mateixa que la del contracte del que porta causa.

La informació a tractar per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, son les que consten al PPT per prestar el servei i es comunicaran a l'empresa que resulti adjudicatària.

L'adjudicatari com a encarregat del tractament i tot el seu personal s'obliga a:

- Utilitzar les dades personals objecte de tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas pot utilitzar les dades per a finalitats pròpies.
- Tractar les dades d'acord amb les instruccions del Consorci AOC.
- Si l'encarregat del tractament considera que alguna de les instruccions infringeix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, 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 (RGPD) o qualsevol altra disposició en matèria de protecció de dades de la Unió o dels estats membres, l'encarregat n'ha d'informar immediatament el Consorci AOC.
- Portar, per escrit, si s'escau, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del Consorci AOC, que contingui l'establert a l'article 30.2 del RGPD.
- No comunicar les dades a terceres persones, tret que tingui l'autorització expressa del Consorci AOC, en els supòsits legalment admissibles.
L'encarregat pot comunicar les dades a altres subencarregats del tractament del Consorci AOC, d'acord amb les instruccions del Consorci. En aquest cas, el Consorci AOC ha d'identificar, prèviament i per escrit, l'entitat a la qual s'han de comunicar les dades, les dades a comunicar i les mesures de seguretat que cal aplicar per procedir a la comunicació.
- No dur a terme cap transferència internacional de dades, excepte autorització prèvia per escrit del Consorci AOC. La transferència internacional s'haurà de documentar i justificar aportant els annexes 8 i 9 del PCAP.
- No subcontractar cap de les prestacions que formin part de l'objecte d'aquest contracte que comportin el tractament de dades personals si no és prèvia autorització expressa i per escrit del Consorci AOC i dins dels límits i termes establerts pel que fa a dita subcontractació en aquest Plec.
Si així s'autoritza, l'empresa contractista haurà de:

- subscriure amb el subencarregat del tractament un contracte que li imposi les mateixes obligacions en matèria de protecció de dades que les que li són imposades a ell com a encarregat en virtut del present contracte.
 - lliurar al Consorci, si li sol·licita, una còpia del contracte amb el subencarregat i de qualsevol modificació posterior d'aquest. En la mesura que sigui necessari per protegir secrets comercials o altres tipus d'informació confidencial, com ara dades personals, l'encarregat podrà expurgar el text del contracte abans de compartir-ne la còpia.
 - L'empresa contractista com a encarregada continua sent plenament responsable davant del Consorci del compliment de les obligacions que hagi imposat al subencarregat en el contracte que hagin subscrit.
 - notificar al Consorci els incompliments per part del subencarregat de les obligacions que li atribueixi el contracte que hagin subscrit.
-
- Mantenir el deure de secret respecte de les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés en virtut d'aquest encàrrec, fins i tot després que en finalitzi l'objecte.
 - Garantir que les persones autoritzades per tractar dades personals es comprometen, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals cal informar-los convenientment.
 - Mantenir a disposició del Consorci AOC la documentació que acredita que es compleix l'obligació que estableix l'apartat anterior.
 - Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per tractar dades personals.
 - Assistir el Consorci AOC en la resposta a l'exercici dels drets següents:
 - Accés, rectificació, supressió i oposició
 - Limitació del tractament
 - Portabilitat de dades
 - Notificació de violacions de la seguretat de les dades
- L'encarregat del tractament ha d'informar el Consorci AOC, sense dilació indeguda i en qualsevol cas abans del termini màxim de 24 hores, deixant constància escrita a través del responsable del contracte, el correu seguretat@aac.cat i dpc@aac.cat de les violacions de la seguretat de les dades

personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per documentar i comunicar la incidència.

Si se'n disposa, cal facilitar, com a mínim, la informació següent:

- Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, incloses, quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
- Nom i dades de contacte del delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte en el qual es pugui obtenir més informació.
- Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
- Descripció de les mesures adoptades o proposades per posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloses, si escau, les mesures adoptades per mitigar els possibles efectes negatius.

Si no és possible facilitar la informació simultàniament, i en la mesura en què no ho sigui, la informació s'ha de facilitar de manera gradual sense dilació indeguda.

- Donar suport al Consorci AOC del tractament a l'hora de fer les avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades, quan escaigui.
- Donar suport al Consorci AOC del tractament a l'hora de fer les consultes prèvies a l'autoritat de control, quan escaigui.
- Posar a disposició del Consorci AOC tota la informació necessària per demostrar que compleix les seves obligacions, així com per realitzar les auditories o les inspeccions que efectuïn el Consorci AOC o un altre auditor autoritzat per ell.
- Implantar les mesures de seguretat establertes a l'Esquema Nacional de Seguretat d'acord amb la categorització que es conté al Plec de Prescripcions Tècniques i aquelles que resultin de l'anàlisi de riscos que ha de dur a terme l'encarregat del tractament i les que li pugui comunicar el Consorci AOC com a conseqüència de l'anàlisi de riscos que dugui a terme.

En tot cas, cal implantar mecanismes per:

- Garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.

- Restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida, en cas d'incident físic o tècnic.
- Verificar, avaluar i valorar, de forma regular, l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives implantades per garantir la seguretat del tractament.
- Pseudonimitzar i xifrar les dades personals, si escau.
- Designar, si s'escau, un delegat de protecció de dades i comunicar-ne la identitat i les dades de contacte al Consorci AOC.

- Destí de les dades

Una vegada finalitzat aquest contracte, l'encarregat del tractament ha de retornar al Consorci o a qui el consorci designi, les dades personals i, si escau, els suports on constin i suprimir qualsevol còpia que estigui en el seu poder.

Les dades s'han de retornar en el format que determini l'AOC.

La devolució ha de comportar l'esborrat total de les dades existents en els equips informàtics utilitzats per l'encarregat.

No obstant això, l'encarregat pot conservar-ne una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre es puguin derivar responsabilitats de l'execució de la prestació.

- A instància del Consorci AOC, l'adjudicatari permetrà i contribuirà a la realització d'auditories de les activitats de tractament cobertes pel present encàrrec, a intervals raonables o si hi ha indicis d'incompliment. Al decidir si es realitza un examen o una auditoria, el Consorci AOC podrà tenir en compte les certificacions pertinents que estiguin en poder de l'encarregat.

El Consorci AOC podrà optar per realitzar ell mateix l'auditoria o autoritzar a un auditor independent. Les auditories també podran consistir en inspeccions dels locals o instal·lacions físiques de l'encarregat i, quan sigui procedent, realitzar-se amb un preavís raonable.

- En cas de resolució del contracte o de l'acord d'encàrrec per qualsevol causa el Consorci podrà ordenar a l'encarregat que supprimeixi o retorni les dades de caràcter personal.

El Consorci AOC s'obliga a:

- Comunicar a l'encarregat quines son les dades a tractar.
- Fer una avaluació de l'impacte en la protecció de dades personals de les operacions de tractament que ha d'efectuar l'encarregat, si escau.
- Fer les consultes prèvies que correspongui.
- Vetllar, abans i durant tot el tractament, perquè l'encarregat compleixi la normativa de protecció de dades vigent d'aplicació.
- Supervisar el tractament, inclosa l'execució d'inspeccions i auditories.

45.2 Dret d'informació del tractament de dades de caràcter personal

Les dades de caràcter personal objecte de tractament per a la tramitació i execució del contracte comprès en l'àmbit del present Plec s'inclouen en l'àmbit del Registre d'activitats de tractament "Proveïdors" del Consorci AOC.

Les dades del responsable del tractament i del delegat de protecció de dades són:

Identitat: Director/Directora gerent del Consorci AOC

Adreça postal: Carrer Salvador Espriu 45-51 08908 L'Hospitalet de Llobregat

Telèfon: 932722500

Contacte DPD: dpd@aoc.cat

Carrer Salvador Espriu 45-51 08908 L'Hospitalet de Llobregat

Finalitat del tractament

Gestionar i tramitar la licitació i execució de contractes pel Consorci AOC.

Exercici de drets

Podeu accedir a les vostres dades, sol·licitar-ne la rectificació o supressió, oposar-vos al tractament i sol·licitar-ne la limitació, mitjançant un escrit adreçat al Consorci AOC Carrer Salvador Espriu 45-51 08908 L'Hospitalet de Llobregat o bé mitjançant formulari electrònic disponible a

<https://www.seu-e.cat/ca/web/consorciaoc/govern-obert-i-transparencia/informacio-institucional-i-organitzativa/proteccio-de-dades-personals/exercici-dels-drets-relatius-a-la-proteccio-de-dades-personals>

Vies de reclamació

Si considereu que els vostres drets no s'han atès adequadament podeu presentar una reclamació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades si bé amb caràcter previ a la presentació de dita reclamació, de conformitat amb l'establert a l'article 37 Llei

orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, us podeu dirigir al delegat de protecció de dades del Consorci .

Així mateix us informem que d'acord amb l'establert a l'article 13 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i la Llei 9/2017, de 9 de novembre, de contractes del sector públic les dades de caràcter personal necessàries per donar compliment a l'establert a dita normativa seran objecte de publicació durant cinc anys al perfil de contractant del Consorci AOC inclòs a la plataforma electrònica de contractació pública i al Registre Públic de Contractes als quals es pot accedir mitjançant un enllaç des del portal de la transparència del Consorci AOC

Podeu ampliar la informació facilitada consultant l'activitat de tractament 'Proveïdors' del Registre d'Activitats de Tractament de l'AOC publicat en aquest enllaç: <https://www.seu-e.cat/ca/web/consorciao/govern-obert-i-transparencia/informacio-institucional-i-organitzativa/proteccio-de-dades-personals/registre-de-les-activitats-de-tractament-de-dades-personals>

Quaranta-sisena. Seguretat de la informació

Durant l'execució del contracte l'empresa haurà de complir la normativa de seguretat i adoptar totes les mesures que constin, si s'escau, al Plec de prescripcions tècniques i les que acordi el Consorci AOC, ja facin referència tant a l'objecte del contracte com a l'actuació del personal de l'empresa adscrit a la seva execució.

ANNEX 1 DECLARACIÓ RESPONSABLE

El/la senyor/a, en nom propi o com a
(assenyaleu les vostres facultats de representació -p.ex. administrador/a únic,
apoderat/da, etc.-) de (raó social), amb NIF i
domicili a, sota la seva responsabilitat, com a licitador en el
procediment de contractació núm., anomenat,
DECLARA:

- I. Que he informat, dels termes que figuren a la clàusula 45 del Plec de Clàusules Administratives particulars, a les persones de qui es cedeixen dades de caràcter personal al Consorci de que el Consorci tractarà les mateixes i que es disposa de la base jurídica necessària per dur a terme la cessió.
- II. Que de resultar proposada com adjudicatària es compromet a aportar els mitjans personals i/o materials requerits en l'apartat G4 del quadre de característiques.
- III. ☐ Que, essent una empresa estrangera, es sotmetrà als jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre per a totes les incidències que puguin sorgir del contracte, amb renúncia expressa del fur propi.
- IV. ☐ Autoritzo al Consorci, en cas de resultar proposada adjudicatària, a consultar que l'empresa que represento està al corrent de les obligacions tributàries i de la Seguretat Social. **(Casella a marcar per aquelles empreses no inscrites al RELIC o a altre registre d'empreses licitadores, o que tot i estar inscrites no tinguin les dades actualitzades, i que NO desitgin aportar elles mateixes les corresponents certificacions).**

I per què així consti, signo la present.

[Signatura electrònica]

ANNEX 2

MODEL DE PROPOSICIÓ AMB CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR (A INCLOURE AL SOBRE B)

El/la Sr./Sra..... amb residència a
....., al carrer.....número....., i amb
NIF....., declara que, assabentat/ada de les condicions i els requisits que
s'exigeixen per poder ser l'empresa adjudicatària del contracte, amb
expedient número , es compromet (en nom propi / en nom i
representació de l'empresa) a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i
condicions següents:

(L'estructura ha de ser l'establerta a l'apartat I del quadre de característiques)

I per què consti, signo aquesta proposició electrònicament.

[Signatura]

ANNEX 3

MODEL DE MILLORES QUALITATIVES QUE S'OFERTEN (A INCLOURE AL SOBRE B)

El/la Sr./Sra..... amb residència a
....., al carrer.....número....., i amb
NIF....., declara que, de les millores qualitatives, detallades a l'apartat H.1 del
QC oferta les següents:

(.....)

I per què consti, signo aquesta proposició electrònicament.

[Signatura]

ANNEX 4.A

MODEL D'OFERTA ECONÒMICA TANT ALÇAT ((A INCLOURE AL SOBRE C)

El/la Sr./Sra..... amb residència a
....., al carrer.....número....., i amb NIF....., declara que, assabentat/ada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per poder ser l'empresa adjudicatària del contracte, amb expedient número , es compromet (en nom propi / en nom i representació de l'empresa) a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulats, per la quantitat total de:€ (xifra en lletres i en números), de les quals.....€, es corresponen al preu del contracte i€ es corresponen a l'Impost sobre el Valor Afegit (IVA).

BLOC	CONCEPTE	Preu total (sense IVA)	Import IVA	Import (IVA inclòs)
Estructura de Servei	Tots els conceptes del bloc agrupats			
Servei d'emergències	Servei d'emergències (fora d'horari)			
TOTAL:				

I per què consti, signo aquesta proposició electrònicament.

[Signatura]

ANNEX 4.B

MODEL D'OFERTA ECONÒMICA PREUS UNITARIS (A INCLOURE AL SOBRE C)

El/la Sr./Sra..... amb residència a, al carrer.....número....., i amb NIF....., declara que, assabentat/ada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per poder ser l'empresa adjudicatària del contracte, amb expedient número, es compromet (en nom propi / en nom i representació de l'empresa) a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulats, segons el següent desglossament:

BLOC	CONCEPTE	Preu unitari per interacció (sense IVA)	Import IVA	Preu unitari per interacció (IVA inclòs)
Suport	Suport Canal Telèfon			
	Suport Canal Formulari Web			
	Suport Canal Xat en Viu			
	Suport IA Canal Telèfon			
	Suport IA Canals Formulari Web+ Xat en Viu			
	Tiquets Altes Servei			
	Usuaris Preferents			
	Contactes de Seguiment			
Suport Connecta	AOC Acompanyament Digital Inclusiu			
BLOC	CONCEPTE	preu/hora (Sense IVA)	Import IVA	Preu/hora (IVA inclòs)
Millora contínua dels serveis	Propostes de millora continua dels serveis			
TOTAL:				

Pel que fa a la part relativa al preu/hora:

ES COMPROMET,

(en nom propi / en nom i representació de l'empresa) a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulats i, als efectes que sigui considerat en els criteris d'adjudicació, declara que els preus establerts a cadascuna de les proposicions econòmiques presentades, corresponents a cadascun dels lots als quals licita, si s'escau, segons conveni col·lectiu.....vigent:

A.- s'ajusten als salarials mínims per categoria professional, segons dit conveni col·lectiu

B.- tot i estar per sota als salarials mínims per categoria professional, segons dit conveni col·lectiu s'ajusta a la normativa laboral pels motius següents:..... cal especificar-ho de manera completa i no fonamentar-se en hipòtesis o pràctiques inadequades des del punt de vista tècnic, jurídic o econòmic.....

(ÉS OBLIGATORI INDICAR UNA DE LES DUES OPCIONS)

I per què consti, signo aquesta proposició electrònicament.

[Signatura]

ANNEX 5

MODEL DE MILLORES QUANTITATIVES QUE S'OFERTEN (A INCLOURE AL SOBRE C)

El/la Sr./Sra..... amb residència a
....., al carrer.....número....., i amb
NIF....., declara que, de les millores quantitatives, detallades a l'apartat H.1 del
QC oferta les següents:

(.....)

I per què consti, signo aquesta proposició electrònicament.

[Signatura]

ANNEX 6

REGLES ESPECIALS RESPECTE DEL PERSONAL DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

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

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

2. En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.

3. L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desempenyades respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.

4. L'empresa contractista estarà obligada a executar el contracte en les seves pròpies dependències o instal·lacions, llevat que, excepcionalment, sigui autoritzada a prestar els seus serveis en les dependències administratives. En aquest cas, el personal de l'empresa contractista ocuparà espais de treball diferenciats del que ocupin els empleats públics. Correspon també a l'empresa contractista vetllar pel compliment d'aquesta obligació. En l'expedient haurà de fer-se constar motivadament la necessitat que, per a l'execució del contracte, els serveis es prestin en les dependències administratives.

5. L'empresa contractista haurà de designar, al menys, un coordinador tècnic o responsable integrat en la seva pròpia plantilla, que tindrà entre les seves obligacions les següents:

-Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant l'Administració, canalitzant, d'una banda, la comunicació entre aquella i el personal integrant de l'equip de treball

adscriu al contracte i, d'una altra banda, de l'Administració, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.

-Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.

-Supervisar el correcte compliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que té encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.

-Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, havent de coordinar-se adequadament l'empresa contractista com l'Administració contractant, per no alterar el bon funcionament del servei.

-Informar a l'Administració sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

ANNEX 7

COMPOSICIÓ DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ:

Estarà formada pels següents membres:

a) President: Sr. Pep Budí, Subdirector de Transformació Digital. Es designa com a suplent el Sr. Rubén Cortés, Subdirector de Tecnologia i Serveis.

b) Vocals:

- El Sr. Sergio Paniagua, Òrgan de control intern del Consorci AOC. Com a suplent el Sr. Ignasi Albors, subdirector d'Organització del Consorci AOC.
- La Sra. Irma Choy, responsable de l'assessorament jurídic intern del Consorci AOC. Es designa com a suplent a la Sra. Mar Batalla, responsable d'assessorament jurídic serveis Consorci AOC.
- El Sr. Jordi Riba Gutiérrez, Tècnic d'acompanyament i capacitació Es designa com a suplent al Sr. Xavier Llebaria Seoane , Cap d'Àrea de Serveis.
- La Sra. Meritxell Lozano González, Tècnica d'acompanyament i capacitació Es designa com a suplent a la Sra. M^a Victoria Millan de la Rosa , Cap de servei.

c) Secretària: La Sra. Belén Antolín, responsable de Contractació de la subdirecció d'Organització. Es designa com a suplent al Sr. Miquel Sabaté, responsable de Contractació de la subdirecció d'Organització.

ANNEX 8

MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE RELATIVA A LA UBICACIÓ DELS SERVIDORS I SERVEIS ASSOCIATS ALS MATEIXOS

(aquest annex només s'ha de posar si es contracten servidors i serveis associats als mateixos)

El/la senyor/a, en nom propi o com a
(assenyaleu les vostres facultats de representació -p.ex. administrador/a únic,
apoderat/da, etc.-) de (raó social), amb NIF i
domicili a, sota la seva responsabilitat, com a licitador en el
procediment de contractació núm., anomenat,
DECLARA:

- I. Que els servidors estaran ubicats a i que els serveis associats als mateixos es prestaran des de, comprometent-se a comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, d'aquesta informació.
- II. (si escau) Que per la ubicació dels servidors es produeix una transferència internacional de dades que aquesta: *(escollir l'opció que correspongui)*
 - D'acord amb l'article 45 del GDPR s'empara en la decisió d'adequació [...]
 - Que d'acord amb l'article 46 del GDPR la transferència internacional s'empara en [...] *(cal fer constar les referències que en permeti la seva consulta o adjuntar-se a la declaració)*
- III. (si escau) Que d'acord amb les Recomanacions 01/2020 sobre mesures que complementen els instruments de transferència per garantir el compliment del nivell de protecció de les dades personals de la UE, versió 2.0. de 18 de juny de 2021 (https://www.edpb.europa.eu/system/files/2022-04/edpb_recommendations_202001vo.2.0_supplementarymeasurestransfersto_ols_es.pdf) s'han adoptat les mesures complementàries següents: [...]
- IV. Que està assabentat de la seva obligació de comunicar qualsevol canvi que es produeixi de les dades comunicades en la present declaració responsable i de la seva subjecció a aprovació prèvia específica per part del Consorci.

I per què així consti, signo aquesta declaració.

[Signatura electrònica]

Aquest annex s'ha de presentar amb l'oferta i sempre que es produeixi algun canvi en la informació facilitada

ANNEX 9

SUBENCÀRREC DE TRACTAMENT

(Aquest annex només s'ha de posar si s'ha permès la subcontractació)

El/la senyor/a, en nom propi o com a *(assenyaleu les vostres facultats de representació -p.ex. administrador/a únic, apoderat/da, etc.-)* de *(raó social)*, amb NIF i domicili a, sota la seva responsabilitat, com a licitador en el procediment de contractació núm., anomenat, DECLARA:

- I. Que ha comprovat que l'empresa a subcontractar té implantats procediments organitzatius i capacitat per adoptar les mesures tècniques necessàries per al tractament de dades de caràcter personal objecte de tractament en execució del present contracte. Cas que s'adhereixi a codis de conducta o es certifiqui en el marc dels esquemes de certificació previstos en 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, ho comunicarà al Consorci AOC.
- II. (si escau) Que té previst subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests a l'empresa..... amb N.I.F.....
- III. Que els servidors estaran ubicats a i que els serveis associats als mateixos es prestaran des de
- IV. (si escau) Que per la ubicació dels servidors es produeix una transferència internacional de dades que aquesta: *(escollir l'opció que correspongui)*
 - D'acord amb l'article 45 del GDPR s'empara en la decisió d'adequació [...]
 - Que d'acord amb l'article 46 del GDPR la transferència internacional s'empara en [...] *(cal fer constar les referències que en permeti la seva consulta o adjuntar-se a la declaració)*
- V. Que d'acord amb les Recomanacions 01/2020 sobre mesures que complementen els instruments de transferència per garantir el compliment del nivell de protecció de les dades personals de la UE, versió 2.0. de 18 de juny de 2021 (https://www.edpb.europa.eu/system/files/2022-04/edpb_recommendations_202001vo.2.0_supplementarymeasurestransfersto_ols_es.pdf) s'han adoptat les mesures complementaries següents:
.....

VI. (si escau) Que té previst subcontractar les següents prestacions que comporten un tractament de dades de caràcter personal, a l'empresa..... amb N.I.F.....

- Els tractaments a subcontractar son:.....
- Afecten a les dades de caràcter personal següents:.....
- Les mesures de seguretat a adoptar pel subencarregat d'acord amb l'encàrrec subscrit amb el Consorci son:

VII. Que està assabentat de la seva obligació de:

- Comunicar qualsevol canvi que es produeixi de les dades comunicades en la present declaració responsable i de la seva subjecció a aprovació prèvia específica per part del Consorci.
- Subscriure amb el subencarregat del tractament un contracte que li imposi les mateixes obligacions en materia de protecció de dades que les que li son imposades a ell com a encarregat en virtut del present contracte i notificar al Consorci els incompliments per part del subencarregat de les obligacions que en dit acord li atribueixi.
- Lliurar al Consorci, si li sol·licita, una còpia del contracte amb el subencarregat i de qualsevol modificació posterior d'aquest.

I per què així consti, signo aquesta declaració.

[Signatura electrònica]

Aquest annex s'ha de presentar amb l'oferta i sempre que es produeixi algún canvi en la informació facilitada

ANNEX 10

Fitxa descriptiva de sistemes d'intel·ligència artificial (IA)

Fitxa amb la informació necessària per identificar cadascun dels sistemes d'IA proposats i acreditar-ne l'ús, la justificació i les condicions de governança en el marc del contracte.

1. Identificació del sistema d'IA

- Nom del sistema: _____
- Proveïdor (empresa): _____
- Tipus de sistema (descripció funcional): _____
- Origen:
 - ☐ Desenvolupament propi
 - ☐ Solució de tercer (indicar): _____

2. Funcionalitat i ús en el servei

- Funcions de la IA:
 - ☐ Respostes automàtiques
 - ☐ Traducció
 - ☐ Classificació / encaminament
 - ☐ Recomanació
 - ☐ Detecció de patrons
 - ☐ Altres: _____
- Breu descripció de la funcionalitat o millora en què s'aplica en el servei:

3. Justificació de l'ús d'IA

Aquest apartat s'haurà d'emplenar en tots els casos. En el cas de sistemes d'IA obligatoris (p. ex. centraleta), la justificació haurà de descriure l'enfocament adoptat i els motius de la solució proposada. En el cas de sistemes d'IA oferts com a millora, s'haurà de justificar específicament el valor afegit que aporta respecte d'alternatives no basades en IA.

- Justificació de l'ús en relació amb la funcionalitat o millora proposada: _____
- Beneficis previstos:
 - ☐ Eficiència
 - ☐ Accessibilitat
 - ☐ Escalabilitat
 - ☐ Altres: _____

4. Arquitectura i funcionament

- Tipus de model:
 - ☐ Regles

- ☐ Machine Learning
 - ☐ IA generativa
 - ☐ Híbrid
 - Components principals i dependències externes (APIs, models, serveis cloud, etc.): _____
 - Ubicació del sistema:
 - ☐ UE
 - ☐ Fora UE (indicar país): _____
- Per “ubicació del sistema” s’entén la ubicació de la infraestructura on s’executa el sistema d’IA i es processa la informació.*

5. Dades i protecció

5.1 Dades

- Tipus de dades tractades:
 - ☐ No personals
 - ☐ Personals
 - ☐ Introduïdes per la persona usuària
 - En cas que la persona usuària pugui introduir dades lliurement (veu, text o altres), descriu:
 - Com es tracten aquestes dades
 - Si es conserven o no
 - Si s’apliquen mecanismes d’eliminació o anonimització automàtica
-
-

5.2 Entrenament i ajust del sistema

- El sistema utilitza dades per:
 - ☐ Entrenament del model
 - ☐ Ajust / configuració / fine-tuning
 - ☐ Indexació o recuperació de coneixement (RAG o similar)
 - ☐ No utilitza dades

En cas afirmatiu:

- Tipus de dades: _____
- Origen: _____
- Base jurídica (si escau): _____

5.3 Mesures de protecció

- Mesures aplicades (minimització, anonimització, control d’accés, etc.): _____

6. Classificació segons el RIA

- Classificació:
 - ☐ Alt risc

- ☐ Model d'ús general (GPAI)
- ☐ Risc limitat
- ☐ Risc mínim

- Justificació de la classificació: _____

7. Qualitat, supervisió i transparència

7.1 Qualitat i rendiment

- Indicadors disponibles:
 - ☐ Precisió
 - ☐ Taxa d'error
 - ☐ Temps de resposta
 - ☐ Taxa de resolució
 - ☐ Altres: _____
- Valors (si es disposa): _____
- Disponibilitat dels indicadors:
 - ☐ En temps real
 - ☐ Informes periòdics
 - ☐ Altres (descriure): _____
- Mecanisme d'accés per part de l'AOC (quadre de comandament, API, informes, etc.): _____
- Limitacions conegudes: _____

7.2 Supervisió humana

- Existeix supervisió humana:
 - ☐ Sí ☐ No
- Descriure breument:
 - En quins moments intervé una persona
 - Si es poden revisar/modificar decisions
 - Si es pot desactivar el sistema

7.3 Transparència

- S'informa que el sistema utilitza IA:
 - ☐ Sí ☐ No
- Com i en quin moment s'informa la persona usuària: : _____

8. Interoperabilitat i transferència de coneixement

- Es pot exportar coneixement:
☐ Sí ☐ No
- Elements exportables:
 - ☐ Base coneixement
 - ☐ Regles
 - ☐ Fluxos
 - ☐ Models
 - ☐ Altres: _____
- Mecanisme d'exportació (API, fitxer, accés directe, etc.): : _____
- Format de les dades exportades: : _____
- Limitacions: : _____
- El sistema garanteix la reutilització del coneixement generat?
☐ Sí ☐ No

9. Data i signatura

- Nom i càrrec:
- Signatura electrònica