

CONSORCI ADMINISTRACIÓ OBERTA DE CATALUNYA

NÚM. EXP.

AOC 2027 2

CONTRATO DE SERVICIOS

SISTEMA: ABIERTO

TRAMITACIÓN: ORDINARIA Y ANTICIPADA

CONTRATO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

TÍTULO: SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO AL USUARIO PARA LOS PRODUCTOS  
Y SERVICIOS DEL CONSORCI AOC

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES

## CUADRO DE CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

### TIPO DE CONTRATO:

**Servicios**

**Título del contrato:** Servicio de acompañamiento al usuario para los productos y servicios del Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC).

### A.1 Objeto

La provisión de un servicio de acompañamiento a personas usuarias del catálogo de servicios del Consorci AOC mediante un Centro de Atención al Usuario (CAU), según las condiciones fijadas en el pliego de prescripciones técnicas particulares.

### A.2 Lotes:

**No**

#### Justificación de no lotes:

No se considera procedente la división en lotes en la contratación de este servicio, dado que puede comprometer su correcto funcionamiento.

La naturaleza del servicio conlleva una elevada interdependencia entre los diferentes bloques funcionales, que deben operar de manera coordinada e integrada. La división en lotes generaría riesgos operativos, dificultaría la gestión conjunta del servicio y conllevaría una pérdida de eficiencia en su prestación.

Asimismo, la unidad de actuación garantiza una responsabilidad clara y directa sobre el resultado final del contrato, evitando solapamientos, duplicidades o vacíos en la prestación de los servicios.

También podría generar lotes desequilibrados en rentabilidad que podrían quedar desiertos. La agrupación en un único contrato permite compensar económicamente los servicios menos rentables, garantizar la correcta prestación de todos los servicios.

Por estos motivos, el servicio debe contratarse como una unidad indivisible y debe ser asumido por un único adjudicatario, que garantice la coherencia, la continuidad y la calidad global de la prestación.

### A.3 Código CPV: 72610000-9: Servicios de soporte informático

#### **A.4 Justificación de la necesidad de contratar:**

El servicio que se quiere contratar tiene una naturaleza principalmente de acompañamiento técnico y funcional a las personas usuarias de los productos y servicios de la AOC. El objetivo es garantizar que tanto las administraciones públicas como la ciudadanía dispongan de un servicio accesible, personalizado y eficaz para la resolución de consultas e incidencias.

El Consorci AOC, fiel al principio de accesibilidad, ha ido ampliando y diversificando los canales de atención, integrando tecnologías innovadoras para facilitar una administración más abierta, ágil y cercana. Actualmente, la infraestructura de la AOC permite dar respuesta inmediata y adaptada a las necesidades de los usuarios a través de diversos canales, ofreciendo soluciones eficientes a los problemas planteados.

Así, la creciente demanda de los servicios y productos de la AOC hace imprescindible disponer de un servicio de acompañamiento que garantice:

- Cobertura suficiente para atender todas las solicitudes.
- Atención integral a través de todos los canales disponibles: teléfono, correo electrónico, chat, redes sociales y navegación asistida.
- Apoyo a otros servicios potenciales, como mailings, gestión de sugerencias y quejas, y emisión de llamadas para campañas.
- Altas de servicios
- Mejora continua de los servicios a través del contacto con las personas usuarias y sus experiencias.

La contratación de este servicio es esencial para asegurar la calidad, la continuidad y la inmediatez en el acompañamiento a las personas usuarias, contribuyendo a una administración pública más accesible y eficiente.

#### **B. Datos económicos**

B1. Determinación del precio:

A tanto alzado (precios aplicables a un tanto alzado a la totalidad o a una parte de las prestaciones del contrato):

El tanto alzado de este contrato incluye los conceptos definidos en los costes fijos referentes a la estructura del servicio y el servicio de emergencias (ver tabla de costes).

Precio unitario (referidos a los diferentes componentes de la prestación o a sus unidades que se entreguen o ejecuten):

El precio se determina por una parte variable (precio unitario) que se atribuye al consumo real de los conceptos o tareas definidos en la tabla de precios y una parte fija (a tanto alzado) que integra los conceptos y costes no variables que tendrá el adjudicatario con independencia del volumen de la actividad (ver tabla de costes).

Opción Supuesto:  
A

- **No hay un número de unidades ciertas.**
- Se adjudica un precio/unidad.
- Se paga por unidades consumidas.
- El límite es el PBL.
- esto aplica a los casos en que no se puede determinar con exactitud el número de unidades de actividad/ de tiempo/ o la combinación de ambas.
- **Debe preverse obligatoriamente una modificación máxima del 20% del VEC (apartado M del QC).**

( Preinscripción adicional 33 LCSP)

En este contrato el empresario se obliga a prestar una pluralidad de servicios de manera sucesiva y por precio unitarios (hasta el máximo del presupuesto de licitación) sin que el número total de servicios incluidos en el objeto del contrato se defina con exactitud en el momento de la formalización ya que no se puede prever el esfuerzo específico objeto del contrato y no se puede determinar con exactitud el número de unidades de actividad/de tiempo/ o la combinación de ambas, disposición adicional 33 LCSP, hay que prever obligatoriamente la previsión del 20% máximo de modificación contractual.

## B2. Presupuesto base de licitación:

Presupuesto base de licitación: 1.170.936,35 €

IVA (21%): 245.896,63 €

Presupuesto total: 1.416.832,98 €

Los costes de precio unitario de Soporte (ver conceptos en la tabla) y Soporte AOC Conecta se han calculado considerando la dedicación del tiempo de dedicación en base al tiempo medio por operación y las unidades estimadas de cada uno de los conceptos.

La dedicación de horas de los diferentes perfiles salariales se ha extraído del convenio [XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública.](#)

La Mejora Continua de los servicios se basa en horas y no en unidades dado estas tareas no se pueden cuantificar en valores unitarios como los explicados anteriormente

ya que son horas de consultoría dedicadas al hacer propuestas de mejora de los servicios de la AOC. El coste total proviene de una cantidad de horas que se destinarán a la mejora continua, teniendo en cuenta los perfiles salariales del convenio [XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública.](#)

Los costes de los perfiles salariales del convenio [XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública.](#) Se han aumentado en un 35% para reflejar los gastos de la seguridad social tal y como indica la guía [La relación calidad-precio en el sector TI y consultoría](#)" de "La asociación española de empresas de consultoría."

En esta tabla de costes también se ha tenido en cuenta el posible aumento del coste de la vida (5% anual) durante la duración del contrato para que refleje la realidad del aumento de costes generados por la inflación. Por lo tanto, el precio indicado en la columna coste/año es la media de los 5 ejercicios durante el periodo 2027-2031.

Estos costes se facturarán mensualmente en base a las unidades consumidas de cada uno de los conceptos.

**SOPORTE** (coste precio unitario)

VARIABLE								
BLOC	CONCEPTE	Perfil Conveni Col·lectiu	Cost any	Volum/any	15% Costos indirectes	10% benefici industrial	Preu Interacció final	COST TOTAL
Suport	Support Canal Telèfon	Àrea 2. Activitats relacionades amb la atenció al usuari, intern i extern. Grup C Nivel 1	71.386,27 €	15000	82.094,21 €	90.303,63 €	6,02 €	90.303,63 €
	Support Canal Formulari Web		19.219,38 €	6000	22.102,29 €	24.312,52 €	4,05 €	24.312,52 €
	Support Canal Xat en Viu		8.296,88 €	3000	9.472,41 €	10.419,65 €	3,47 €	10.419,65 €
	Support IA Canal Telèfon		33.153,79 €	18000	38.126,86 €	41.939,55 €	2,33 €	41.939,55 €
	Support IA Canals Formulari Web+ Xat en Viu		4.973,07 €	24000	5.719,03 €	6.290,93 €	0,26 €	6.290,93 €
	Tiquets Altres Serveis		46.814,55 €	5000	53.836,73 €	59.220,40 €	11,84 €	59.220,40 €
	Usuaris Preferents		29.028,07 €	4800	33.382,28 €	36.720,51 €	7,65 €	36.720,51 €
	Contactes de Seguiment		45.154,77 €	8000	51.927,99 €	57.120,79 €	7,14 €	57.120,79 €
<b>TOTAL</b>			<b>257.966,79 €</b>	<b>83800</b>	<b>296.661,88 €</b>	<b>326.327,98 €</b>		<b>326.327,98 €</b>

**Mejora continua de los servicios** (coste precio unitario)

			Cost any	Volum hores	15% Costos indirectes	10% benefici industrial	Tarifa / Hora	COST TOTAL
<b>Millora contínua dels serveis</b>	propostes de millora contínua dels serveis	Àrea 4. Consultoria. Grup B Nivel 1	94.822,32 €	3600	109.045,67 €	119.950,24 €	33,32 €	119.950,24 €
<b>TOTAL</b>			<b>94.822,32 €</b>	<b>3600</b>	<b>109.045,67 €</b>	<b>119.950,24 €</b>		<b>119.950,24 €</b>

**Soporte AOC Conecta** (coste precio unitario)

			Cost any	Volum/any	15% Costos indirectes	10% benefici industrial	Preu interacció final	COST TOTAL
<b>Suport Conecta AOC</b>	Acompanyament Digital Inclusioniu	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 €
<b>TOTAL</b>			<b>157.999,12 €</b>	<b>18000</b>	<b>181.698,99 €</b>	<b>199.868,89 €</b>		<b>199.868,89 €</b>

### Estructura del servicio (tanto alzado)

La parte fija del servicio se pagará mensualmente a tanto alzado dado que corresponden a gastos fijos la estructura del propio servicio.

		Cost any	15% Costos indirectes	10% benefici industrial	COST TOTAL	COST/MES
<b>Estructura de Servei</b>	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 €
	Parametrizació 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 €	
<b>TOTAL</b>		<b>284.673,15 €</b>	<b>327.374,13 €</b>	<b>360.111,55 €</b>	<b>360.111,55 €</b>	<b>30.009,30 €</b>

### Servicio de emergencias (tanto alzado)

El servicio de emergencia se ha calculado en base a las horas necesarias para ofrecer atención a los usuarios una vez finalizado el horario ordinario de apoyo, una vez descontados los días festivos de ámbito autonómico y estatal. En este sentido, se considera una facturación fija dado que el objetivo de este servicio, por su naturaleza, es que esté disponible con independencia de la actividad.

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

**Costes anuales calculados a precio unitario** 646.147,11 €\*

**Costes anuales calculados a precio a tanto alzado** 524.789,25 €\*

**TOTAL ANUAL** 1.170.936,36€\*

\* Todos los precios unitarios y a tanto alzado de la tabla incluyen los costes indirectos y el beneficio industrial.

A continuación la tabla con el cálculo de costes:

ID	CONCEPTO		IMPORTE	Observaciones
1	Costes directos			
2		Costes unitarios	510.788,23 €	Número de interacciones de acompañamiento, Mejora continua de los servicios, Soporte conecta AOC (acompañamiento digital inclusivo)
3		Costes a tanto alzado	414.853,15 €	Material técnico, plataforma Cloud de telefonía, Parametrización IA, Transformación y mejora, Traductor, Licencias, Gestión y Coordinación, servicio de emergencias
4		<b>Total costes directos</b>	<b>925.641,38 €</b>	
5	Costes indirectos			
6	15%	Gastos generales de estructura	138.846,21 €	15% de los costes directos
7		<b>Total costes indirectos</b>	<b>138.846,21 €</b>	
8		<b>Subtotal directos + indirectos</b>	<b>1.064.487,59 €</b>	
9	10%	beneficio industrial	106.448,76 €	10 % de la suma de los costes directos e indirectos
10		<b>Total sin IVA</b>	<b>1.170.936,35 €</b>	
11	21%	IVA	245.896,63 €	
12		<b>TOTAL con IVA</b>	<b>1.416.832,98 €</b>	

B3. Valor estimado del contrato y método aplicado para su cálculo:

- Valor estimado (este importe es sin IVA): 5.959.921,12 €
- Método de cálculo:

Para calcular el VEC se ha tenido en cuenta el importe de la licitación sin IVA, el importe de las posibles prórrogas y el importe de la modificación contractual (exclusivamente por los conceptos unitarios de las interacciones de soporte y el acompañamiento digital inclusivo).

Valor Estimado del Contrato	
Presupuesto Base de licitación	1.170.936,35 €
PRÓRROGAS (se prevén 4)	4.683.745,40 €
Modificaciones 20% de la parte unitaria	105.239,37 €
Modificación prórroga 1	26.309,84 €
Modificación prórroga 2	26.309,84 €
Modificación prórroga 3	26.309,84 €
Modificación prórroga 4	26.309,84 €
TOTAL VEC (sin IVA)	5.959.921,12 €

### C. Existencia de crédito

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

C2. Reserva de crédito: A550439337

La adjudicación quedará sometida a la condición suspensiva de existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar las obligaciones derivadas del contrato en el ejercicio presupuestario correspondiente.

C3. Expediente de alcance plurianual:

Anticipado 2027. No plurianual.

### D. Plazo de duración del contrato y lugar de prestación del servicio :

Duración del contrato: desde el 1 de enero de 2027, o fecha de formalización del contrato, si ésta es posterior, hasta el 31 de diciembre de 2027.

Posibilidad de prórrogas y plazo: Sí, se podrán ejecutar prórrogas por un periodo máximo de 4 años.

Lugar de prestación del servicio: Oficinas del adjudicatario

#### **E. Variantes**

Sí  No

#### **F. Tramitación del expediente y procedimiento de adjudicación**

Forma de tramitación: ordinaria y anticipada

#### **Procedimiento de adjudicación:**

Abierto

Sujeto a regulación armonizada:  Sí  No

Presentación de ofertas mediante herramienta de Sobre Digital:  Sí  No  
(Especificar supuesto)

#### **G. Solvencia y Clasificación empresarial**

##### **G1. Criterios de selección relativos a la solvencia económica y financiera**

Las empresas licitadoras deberán acreditar la solvencia económica a través del siguiente medio:

El volumen anual de negocio, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles. Este volumen anual de negocio será como mínimo 5.500.000 €.

Este volumen anual de negocios se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil (en caso de que el empresario esté inscrito) o por las depositadas en el Registro Oficial en el que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventario y cuentas anuales legalizadas por el Registro Mercantil.

##### **G2. Criterios de selección relativos a la solvencia técnica o profesional**

Las empresas licitadoras deberán acreditar la solvencia técnica o profesional. Se acreditará a través del siguiente medio:

Relación de los principales servicios realizados de igual (CPV objeto de este contrato) o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato durante los tres últimos ejercicios, en la que se indique el importe, la fecha, el destinatario público o privado de los mismos.

Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados emitidos o visado por el órgano competente cuando el destinatario de estos sea una entidad del sector público; o cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado emitido por el mismo o a falta de este certificado, a través de una declaración del empresario acompañada de los documentos que acrediten la realización de la prestación.

En cuanto al importe anual acumulado de los servicios de igual o similar naturaleza los que constituyen el objeto del contrato llevados a cabo en los últimos tres años, el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución deberá ser igual o superior al 60% de la anualidad media del contrato.

**G3. Clasificación empresarial:**

No hay clasificación

**G4. Adscripción de medios materiales y/o personales a la ejecución del contrato**

Sí  No

Según indicación del punto 6.1.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas :

Los perfiles a adscribir son un total de 8:5 agentes de primer nivel, 2 agentes especialistas y 1 responsable del servicio. Las características requeridas a continuación son de obligado cumplimiento por cada uno de los agentes adscritos. **Estos perfiles serán de dedicación exclusiva al servicio.**

**Perfil de cada uno el agente de primer nivel:**

- *Experiencia mínima de 2 años en servicios de acompañamiento a usuarios (Call center) de ámbito tecnológico. Esta formación y experiencia práctica se acreditará mediante presentación del Curriculum Vitae.*
- *Experiencia mínima de 2 años en servicios de la Administración pública, ya sea en tareas de acompañamiento como en otras tareas de gestión administrativa y/o documental.*
- *La formación debe ser como mínimo a nivel de enseñanza secundaria o formación profesional. Esta formación se acreditará a través de los títulos de educación oficiales.*
- *Conocimiento de catalán (o cualquiera de sus variedades dialectales) C1 acreditable mediante títulos oficiales de idiomas o equivalente mediante los títulos oficiales de las enseñanzas*

**Perfil del agente especialista:**

- *Experiencia mínima de 4 años en servicios de acompañamiento a usuarios (Call center) de ámbito tecnológico. Esta formación y experiencia práctica se acreditará mediante presentación del Curriculum Vitae.*
- *Experiencia mínima de 2 años en servicios de la Administración pública, ya sea en tareas de acompañamiento como en otras tareas de gestión administrativa y/o documental. Esta experiencia se acreditará mediante presentación del Curriculum Vitae.*

- *La formación debe ser como mínimo a nivel de enseñanza secundaria o formación profesional. Esta formación se acreditará a través de los títulos de educación oficiales.*
- *Conocimiento de catalán (o cualquiera de sus variedades dialectales) C1 acreditable mediante títulos oficiales de idiomas o equivalente mediante los títulos oficiales de las enseñanzas*

#### **Responsable del servicio**

- *Experiencia mínima de 6 años en servicios de acompañamiento a usuarios (Call center) de ámbito tecnológico. Esta formación y experiencia práctica se acreditará mediante presentación del Curriculum Vitae.*
- *Experiencia mínima de 4 años en servicios de la Administración pública, ya sea en tareas de acompañamiento como en otras tareas de gestión administrativa y/o documental. Esta experiencia se acreditará mediante presentación del Curriculum Vitae.*
- *La formación debe ser como mínimo a nivel de enseñanza secundaria o formación profesional. Esta formación se acreditará a través de los títulos de educación oficiales.*
- *Conocimiento de catalán (o cualquiera de sus variedades dialectales) C1 acreditable mediante títulos oficiales de idiomas o equivalente mediante los títulos oficiales de las enseñanzas*

**G5.** Certificados acreditativos del cumplimiento de las normas de garantía de la calidad y/o de gestión medioambiental

Si                       No

**G6.-** La empresa licitadora, por determinadas partes o trabajos, en atención a su especial naturaleza para acreditar la solvencia:

- Puede recurrir a otras entidades  
 No puede recurrir a otras entidades

## **H. Criterios de adjudicación y criterios de valoración**

### **H.1.- Criterios de adjudicación**

Criterios:

Varios criterios de adjudicación:

Basados en relación calidad precio

A continuación se describen los criterios de valoración de las ofertas. La puntuación máxima será de 100 puntos y se repartirá de la siguiente forma:

- 1) Criterios valorables mediante un juicio de valor (hasta un máximo de 49 puntos).
  - Valoración propuesta técnica: 36 puntos

- Mejoras cualitativas (MQL): 13 puntos
- 2) Criterios valorables mediante fórmulas (hasta un máximo de 51 puntos):
- a. Precio: 34 puntos
  - b. Mejoras cuantitativas (MQT): 17 puntos

Mejoras

**Mejoras cualitativas (MQL) máximo 13 puntos**

MQL	Puntuación (máx. 13)	Ubicación en el Pliego	Contenido a valorar
MQL 1	0,5	2.2 Tareas	<p>Se valorará si el análisis de detección de mejoras y patrones se hace con una Inteligencia Artificial.</p> <p>Se requiere un plan para su implementación, que incluya la metodología prevista, las herramientas tecnológicas que se utilizarán, los criterios de evaluación de resultados y las medidas para garantizar la transparencia y la ética en el uso de la IA.</p> <p>Esta IA será a nivel estadístico y en ningún caso se tratarían datos personales de ciudadanía y administraciones.</p> <p>Habrà que aportar cumplimentado el Anexo 10 del PCAP en caso de ofrecer esta mejora (cada Sistema de IA deberá tener su propio Anexo 10).</p>
MQL 2	5	2.8.1 Recepción de llamadas. Centralita con IA	<p>Se valorará que la centralita de atención telefónica, una vez traslade la llamada a un agente, ofrezca traducción simultánea a través de IA, de forma que permita interactuar a los agentes en el idioma del usuario de forma transparente. Habrà que aportar documentación justificativa de esta solución.</p> <p>Habrà que aportar cumplimentado el Anexo 10 del PCAP en caso de ofrecer esta mejora (cada Sistema de IA deberá tener su propio Anexo 10).</p>
MQL 3	1	- 2.8.2 Sala de espera	Ofrecer mensajes informativos del tiempo, curiosidades históricas,

			consejos de seguridad, etc. durante el tiempo de espera.
MQL 4	1	2.8.4 Retrucada (Call me back), llamada activa y emisión de llamada	Ofrecer un plan detallado de la prestación de la llamada activa, con franjas, recursos y herramientas para gestionar las citas.
MQL 5	2	2.10 Acompañamiento y mejora de la calidad percibida	Elaborar un plan detallado de cómo y en qué casos se hará este acompañamiento y mejora de la calidad percibida
MQL 6	2	2.11.1.5	Propuesta inicial de mejoras del servicio en base a la descripción realizada en el Pliego de Prescripciones Técnicas y los datos contenidos en el anexo I Ejemplo de informe mensual con datos reales de 2025 (necesario para calcular el esfuerzo y volumen del servicio)
MQL 7	1	2.12.5 Informes	Se valorará el uso de herramientas (p.ej. portal web con la información actualizada cada ciertos minutos) que permitan visualizar en cualquier instante el nivel de servicio ofrecido por el adjudicatario.
MQL 8	0,5	6.4 Responsabilidad social corporativa	Se valorará que la propuesta de medidas esté acompañada de una batería de indicadores y otros sistemas de evaluación para hacer seguimiento y monitorizar que tienen el impacto deseado.

### **Mejoras cuantitativas (MQT) máximo 17 puntos**

MQT	Puntuación (máx. 17)	Ubicación en el Pliego	Contenido a valorar
MQT 1	3,5 máx.  Ver columna "Contenido a Valorar"	2.5 Horarios	Ampliar las horas del servicio (máx. 3,5 puntos):  Administraciones públicas – <b>servicio ordinario</b> hasta (máximo 1,5 puntos no acumulables):  16:00 – 17:00 (0,5 puntos)  16:00 – 19:00 (1 punto)  16:00 – 22:00 ( 1,5 puntos)

			<p>Ciudadanía – <b>servicio ordinario</b> hasta (máximo 2 puntos acumulables):</p> <p>DL- DV 21:00h – 22:00 (0,5 puntos)</p> <p>Sábados 14:00 – 15:00 (1,5 punto)</p>
MQT 2	1	- 2.7.1 Idiomas (Catalán)	Se valorará que el agente encargado de gestionar las redes sociales tenga el nivel C2 (D) de catalán, acreditado o equivalente.
MQT 3	0,50	2.7.1 Idiomas	Un agente con conocimientos acreditables en aranés a través de un título oficial o con un certificado de formación en una escuela de idiomas de un mínimo de 15 horas lectivas.
MQT 4	0,25	2.8.4 Retrucada (call me back), llamada activa y emisión de llamada	Más de un agente disponible para la llamada activa en cada franja
MQT 5	3	Atención telefónica	Disponer de la certificación de la <b>ISO 18295 (Customer Contact Centers)</b> .
MQT 6	0,50	2.8.5 Gestión de los agentes	<p>Disponer de formación (acreditable mediante la presentación del certificado/diploma en el momento de la presentación de la oferta) de cualquier curso referente al ámbito de atención telefónica.</p> <p>Este curso debe contener un mínimo de 30 horas formativas en su programa. Con el fin de otorgar la totalidad de los puntos de esta mejora, este curso deberá presentarse por cada uno de los miembros mínimos descritos en la adscripción de Medios (5 agentes de primer nivel y 2 especialistas).</p> <p>En caso de ofertar la mejora de equipo mínimo establecida en la MQT11, hay que tener en cuenta que los perfiles ofertados deben disponer también del certificado de formación referente al ámbito de atención telefónica para obtener los 0,5 puntos de esta mejora.</p>

MQT 7	0,50	2.8.5 Gestión de los agentes	Ofrecer atención escrita y telefónica en los idiomas de inglés y francés
MQT 8	0,75	2.10 Acompañamiento y mejora de la calidad percibida	Certificados ISO 9001:2015 de gestión de la calidad (referida a los procesos implicados en el ejercicio de las tareas indicadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas).
MQT 9	1,5	2.12.3.1 Calidad global del servicio	<p>Aportar documentación justificativa donde el adjudicatario haya llegado, como mínimo, a un 40% de NPS.</p> <p>Se aceptarán también:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Métrica de satisfacción de 0 a 10 con valores iguales o superiores a 8.</li> <li>• Métrica de satisfacción de 0 a 5 con valores iguales o superiores a 4.</li> <li>• Métrica de satisfacción de 0 a 100 con valores iguales o superiores a 80.</li> </ul> <p>Esto se certificará a través de la presentación de un certificado firmado por la empresa o empresas receptoras del servicio.</p>
MQT 10	3	6.1 Recursos humanos	<p>El servicio se considera principalmente de carácter técnico, motivo por el que se valorará como factor adicional de calidad disponer del certificado TMV Nivel 2 (acreditación de competencias en tecnologías de la información y la comunicación). También se admitirán los certificados equivalentes (<a href="#">Competencias, niveles y certificados. ACTIC</a>).</p> <p>- 3 puntos si <b>todo el equipo humano</b> de la adscripción de Medios dispone de 2.</p>

			<p>Habrá que aportar las certificaciones de las personas.</p> <p>En caso de ofertar la mejora de equipo mínimo establecida en la MQT11, hay que tener en cuenta que los perfiles ofertados deben disponer también de la ACTIC 2 para obtener los 3 puntos de esta mejora.</p>
MQT 11	2,5	6.1 Recursos Humanos	<p>Se otorgarán 0,5 puntos por cada perfil adicional de agentes descritos en el apartado G4, hasta un máximo de 2,5 puntos.</p> <p>La adscripción podrá corresponder a cualquiera de los dos perfiles de agentes previstos (agente de primer nivel o agente especialista), o bien a ambos perfiles.</p> <p>Hay que tener una atención especial a los efectos de esta mejora, dado que los perfiles adicionales deberán cumplir los requisitos obligatorios, descritos en el apartado G4 del QC.</p>

## H.2. ~~~- Criterios de Valoración:

- Sujetos a juicio valor: Hasta 49 puntos

Concepto a valorar	Puntos
1. Propuesta técnica:	<b>Hasta 36 puntos</b>
<p>1.1. Solución propuesta</p> <p>Se valorará la calidad y el grado de concreción de la propuesta técnica presentada, entendida como la capacidad de la empresa licitadora para trasladar a un modelo operativo real y ejecutable los objetivos, requisitos y tareas descritos en el pliego de prescripciones técnicas, evitando planteamientos genéricos o meramente descriptivos.</p> <p>NO se valorará en este apartado:</p> <p>1. Los aspectos de obligado cumplimiento recogidos en el PPT</p> <p>2. Las posibles mejoras ofertadas por los licitadores</p>	Hasta 31 puntos

<p>Modelo organizativo y gobernanza del servicio</p> <p>Se valorará la propuesta inicial del servicio y el modelo organizativo definido, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>La estructura del servicio</i></li> <li>✓ <i>La definición de roles y responsabilidades</i></li> <li>✓ <i>Los mecanismos de coordinación interna y con la AOC</i></li> <li>✓ <i>Los sistemas de supervisión y gobernanza del servicio</i></li> </ul> <p><i>Se tendrá en cuenta la coherencia del modelo propuesto con la naturaleza continuada del servicio y con los objetivos descritos en el pliego.</i></p>	<p>Hasta 7 puntos</p>
<p>Equipo</p> <p><u>No se valorará el número de personas asignadas al servicio.</u> Ver indicaciones en el apartado sobre B.</p> <p>Aquí se valora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Las funciones concretas y desarrollo de estas de los 3 perfiles adscritos (responsable del servicio, agente especialista y agente de primer nivel) en relación con cada tarea descrita en el pliego y en la consecución de los diversos objetivos indicados.</i></li> </ul> <p><i>Se valorará especialmente la distribución de tareas, sus descripciones cualitativas y funcionales de los 3 tipos de perfiles.</i></p> <p><i>No será objeto de valoración y puede dar lugar a exclusión cualquier referencia explícita o implícita a:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>número de personas</i></li> <li>• <i>perfiles adicionales</i></li> </ul>	<p>Hasta 8 puntos</p>
<p>Modelo operativo y procesos de prestación del servicio</p> <p>Se valorará la definición de los procesos operativos mediante los cuales se prestará el servicio, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>gestión de las solicitudes de acompañamiento,</i></li> <li>✓ <i>clasificación y priorización de las demandas,</i></li> <li>✓ <i>los mecanismos de escalado y soporte especializado,</i></li> <li>✓ <i>seguimiento y resolución de las actuaciones,</i></li> <li>✓ <i>el cierre de las solicitudes.</i></li> </ul> <p><i>Se valorará que los procesos estén claramente alineados con los canales, horarios y tipos de servicio definidos en el pliego.</i></p>	<p>Hasta 8 puntos</p>

<p>Traslado de los objetivos y tareas del pliego a la práctica diaria</p> <p>Se valorará hasta qué punto la empresa explica cómo estos objetivos se materializan en el funcionamiento cotidiano del servicio, y no sólo en términos teóricos o declarativos. Se tendrá en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>La adaptación de la propuesta a la realidad del servicio AOC</i></li> <li>✓ <i>La concreción de las soluciones propuestas</i></li> <li>✓ <i>La capacidad de garantizar una prestación homogénea y de calidad a lo largo de toda la vigencia del contrato.</i></li> </ul>	Hasta 8 puntos
1.2. Plan de implantación	Hasta 3 puntos
1.3. Retorno del servicio	Hasta 2 puntos
2. Mejoras opcionales cualitativas (MQL): según los criterios indicados en el Pliego de prescripciones técnicas	<b>Hasta 13 puntos</b>

Aquellas propuestas técnicas que no lleguen al 75% de la puntuación de los sujetos de juicio de valor (27 puntos de 36) serán excluidas.

Serán excluidas aquellas propuestas que no cumplan los requisitos contemplados en el Pliego Prescripciones Técnicas.

- Mediante cifras o porcentajes obtenidos a través de fórmulas: Hasta 51 puntos

Concepto a valorar	Puntos
Propuesta económica: se calcula utilizando la fórmula indicada en este apartado.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración parte unitaria</li> </ul>	Hasta 17 puntos
Soporte Canal Teléfono	Hasta 1,7 puntos
Soporte Canal Formulario Web	Hasta 1,7 puntos
Soporte Canal Chat en Vivo	Hasta 1,7 puntos
Soporte IA Canal Teléfono	Hasta 1,7 puntos
Soporte IA Canales Formulario Web + Chat en Vivo	Hasta 1,7 puntos
Tickets Altas Servicio	Hasta 1,7 puntos
Usuarios Preferentes	Hasta 1,7 puntos
Contactos de Seguimiento	Hasta 1,7 puntos
Mejora continua de los servicios	Hasta 1,7 puntos
Acompañamiento Digital Inclusivo	Hasta 1,7 puntos

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración parte a tanto alzado</li> </ul>	Hasta 17 puntos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración Mejoras cuantitativas</li> </ul>	
Mejoras opcionales cuantitativas (MQT): según los criterios indicados en el Pliego de prescripciones técnicas	Hasta 17 puntos

Para valorar la puntuación de la oferta económica de la parte variable/unitaria, se valorará individualmente cada uno de los conceptos, teniendo en cuenta el tope máximo presentado en la tabla de costes (Precio/interacción, Tarifa/hora, Precio ticket) con el tope máximo del coste total (incluido beneficio industrial y los costes indirectos), sin IVA, por cada uno de los conceptos unitarios. Se atribuirá un máximo de 1,7 puntos a cada uno de los conceptos hasta llegar a los 17 puntos totales de esta parte.

Por la parte fija anual (a tanto alzado) se valorará en función al tope máximo del coste total de la parte fijo anual (incluido el beneficio industrial y los costes indirectos 524.789,25 €).

- Justificación de las fórmulas escogidas

La oferta económica deberá presentarse tal y como está desglosada en el apartado Datos Económicos de este Cuadro de Características. En caso de que no se presente de la misma manera, la oferta podría quedar descartada.

Para valorar la oferta económica se aplicará la siguiente fórmula por cada uno de los servicios/conceptos solicitados, con los importes sin IVA.

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

**P<sub>v</sub>** = Puntuació de l'oferta a Valorar  
**P** = Punts criteri econòmic  
**O<sub>m</sub>** = Oferta Millor  
**O<sub>v</sub>** = Oferta a Valorar  
**IL** = Import de Licitació Unitari Màxim  
**VP** = Valor de ponderació

- Justificación de las fórmulas escogidas

Esta fórmula ajusta proporcionalmente las puntuaciones asignadas con la proporción entre el importe de las ofertas presentadas y el presupuesto de licitación.

Con esta fórmula lineal la puntuación de las ofertas también depende directamente del importe de la mejor oferta pero no de la proporción que separe la mejor oferta del resto de ofertas, sino de la proporción que separe cada una de las ofertas del presupuesto de licitación. Al igual que en la fórmula clásica, la puntuación del resto de ofertas depende mucho de cuál haya sido la rebaja del precio de la mejor oferta respecto al presupuesto de licitación. Cuando mayor sea la rebaja de la mejor oferta, más se distancia del resto de ofertas y más alejará su puntuación de aquellas ofertas que se hayan ajustado al importe de licitación. Pero ahora, a diferencia de la fórmula clásica, la distancia de

puntuación entre cada una de las ofertas será proporcional respecto a la distancia del importe de cada una de las ofertas del presupuesto de licitación. No influirá el hecho de que estén más o menos próximas a la mejor oferta, y por ello, si dos ofertas se distancian en un mismo importe, independientemente de si están próximas o lejanas a la mejor oferta presentada, también se distanciarán en una puntuación igual, y proporcional a este importe.

#### Justificación del valor de ponderación según el punto 7.A (mano de obra intensiva)

El servicio objeto de licitación presenta un carácter claramente intensivo en mano de obra, dado que, de acuerdo con la estimación económica recogida en el Cuadro de características, aproximadamente un 80 % o más del coste total del contrato corresponde a gastos de personal adscrito directamente a la prestación del servicio.

En este tipo de contratos, la aplicación de un Valor de Ponderación igual a 1 conllevaría que reducciones de precio relativamente pequeñas tuvieran un impacto excesivo en la puntuación económica, incentivando bajas que difícilmente pueden materializarse sin afectar a las condiciones laborales del personal o la calidad efectiva del servicio prestado.

El establecimiento de un Valor de Ponderación de 3 permite modular el impacto del criterio económico, evitando diferencias de puntuación desproporcionadas entre ofertas que presentan variaciones de precio moderadas, y favoreciendo una competencia basada en la organización del servicio, la estabilidad de los equipos de trabajo y el cumplimiento riguroso de las condiciones de ejecución.

Esta opción resulta especialmente adecuada en un servicio donde el coste principal es el factor humano y donde las posibilidades de optimización económica sin afectación del servicio son limitadas, garantizando una mejor correspondencia entre el valor económico de las ofertas y su viabilidad en fase de ejecución, de acuerdo con lo previsto en el punto 7.a de [Directriz 1/2020 de aplicación de fórmulas de valoración y puntuación de las proposiciones económica y técnica](#).

#### Justificación del valor de ponderación según el punto 7.B (calidad del servicio)

El servicio objeto de licitación tiene un marcado carácter de atención directa a las personas usuarias, siendo un servicio esencial para garantizar el uso efectivo de los servicios digitales, la resolución ágil de incidencias y el acompañamiento en situaciones de complejidad funcional o tecnológica.

El Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares establece exigencias cualitativas elevadas, tanto con respecto a los acuerdos de nivel de servicio (SLA) —con tiempos de respuesta reducidos y compromisos estrictos— como a los indicadores de calidad percibida, como la consecución de valores altos de satisfacción (NPS), así como requisitos técnicos y organizativos específicos que impactan directamente en la calidad del servicio prestado.

En este contexto, la aplicación de un Valor de Ponderación igual a 1 no resulta adecuada, ya que acentuaría excesivamente el peso de pequeñas diferencias de precio, desplazando el foco competitivo hacia la oferta más económica en detrimento de la calidad del servicio, a pesar de tratarse de un contrato donde la calidad tiene una incidencia determinante en la consecución de los objetivos públicos.

El establecimiento de un Valor de Ponderación de 3 permite equilibrar adecuadamente el criterio económico con el conjunto de criterios cualitativos, preservando la proporcionalidad de la fórmula y asegurando que las ofertas con mejores planteamientos técnicos, organizativos y de calidad no queden injustamente penalizadas por diferencias de precio poco significativas.

Esta decisión se ajusta plenamente a lo previsto en el punto 7.b de la [Directriz 1/2020 de aplicación de fórmulas de valoración y puntuación de las proposiciones económica y técnica](#), en tanto que responde a la necesidad de garantizar una mejor relación calidad-precio, coherente con la naturaleza del servicio y con el impacto directo que la calidad de la ejecución tiene sobre las personas usuarias y sobre el funcionamiento global del sistema.

### **I. contenido y estructura de la oferta que deben presentar los licitadores**

Entre las prestaciones objeto de este contrato está el alojamiento de datos de carácter personal por lo tanto hay que hacer constar en la oferta donde están ubicados los servidores y desde donde se prestarán los servicios asociados a los mismos. (Anexo 8)

#### **Además hay que hacer constar el resto de estructura de la oferta**

Dado que entre las prestaciones objeto de este contrato está el alojamiento de datos de carácter personal, si se tiene previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos es necesario que en la oferta se indique el nombre y perfil profesional de los subcontratistas por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización y la ubicación de los servidores.

El licitador puede adjuntar a su oferta toda la información complementaria que considere de interés, sin embargo deberá presentar unos contenidos mínimos que se detallan a continuación:

#### 1. Sobre B: Criterios sujetos a juicio de valor

##### 1.1. Solución propuesta

Los requisitos recogidos en el PPT se consideran de obligado cumplimiento.

Adicionalmente, se han añadido puntuaciones adicionales como mejoras cualitativas (MQL).

Las **ofertas deben presentarse con la misma estructura y orden del Pliego de Prescripciones Técnicas**, haciendo referencia al número de cada párrafo y/o apartado.

- Hay que considerar que:
  - No se tendrán en consideración otras agrupaciones de contenidos que no sean los apartados y subapartados del PPT, cuando así haya sido requerido.
  - Tampoco se tendrán en consideración las referencias genéricas al PPT o la reproducción del texto de este. **Se pide concreción y detalle con**

**una propuesta trabajada.** Las propuestas que no lo cumplan no recibirán ningún punto como criterio de adjudicación sujeto a juicio de valor.

- En el apartado Equipo de la solución propuesta, el licitador debe limitarse a describir sus funciones y su desarrollo de los 3 perfiles adscritos (responsable del servicio, agente especialista y agente de primer nivel), sin indicar ni inferir el número de personas asignadas al servicio ni las correspondientes mejoras cuantitativas, las cuales serán objeto de valoración en el sobre C.

En caso de que en este sobre se revelen o pueda interpretarse el número de perfiles o refuerzos así como la cantidad de personal destinado al servicio, se considerará una oferta contaminada y puede derivar a la exclusión de la empresa.

### **Sistemas de Inteligencia Artificial (SIA):**

Las empresas licitadoras deberán acreditar sus sistemas de información basados en IA, tanto el obligatorio establecido en el PPT (Centralita con IA), como aquellos que se puedan proponer como mejoras (MQL1 y MQL2). Para ello, habrá que rellenar una ficha adicional (Anexo 10) para cada uno de estos sistemas.

#### **1.2. Plan de implantación**

Debe incluir un plan de proyecto detallado para la consecución del hito de puesta en marcha del servicio.

Este plan de proyecto contendrá, como mínimo, la siguiente información:

- Descripción de las fases del proyecto.
- Descripción de las principales tareas asociadas a cada fase.
- Descripción de las principales metas a alcanzar y entregas que se realizarán.
- Planificación detallada de los puntos mencionados anteriormente, con el análisis de dependencias entre ellas. Indicar el camino crítico del proyecto así como la cadena crítica. Habrá que aportar un diagrama de Gantt.
- Análisis de los principales riesgos del proyecto.

#### **1.3. Retorno del servicio**

En el Plan de devolución (retorno del servicio) se deberá especificar como mínimo las siguientes cuestiones:

- Cronograma de actuaciones.
- Cuantificación de recursos que se consideran necesarios para realizar la transferencia.
- Métodos previstos para la transferencia de conocimientos.

- Requisitos a realizar al nuevo adjudicatario para contemplar el traspaso de conocimiento y tecnología, por tipo de servicio.
- Documentación técnica que se entregará y plazos para hacerlo.
- Documentación funcional elaborada.

## 2. Sobre C: Criterios de valoración evaluables mediante fórmulas

### 2.1. Propuesta económica

En la propuesta económica habrá que aportar la tabla cumplimentada indicada a continuación:

Precio Unitario				
BLOQUE	CONCEPTO	Precio unitario por interacción (sin IVA)	Importe IVA	Precio unitario por interacción (IVA incluido)
<b>Apoyo</b>	Soporte Canal Teléfono			
	Soporte Canal Formulario Web			
	Soporte Canal Chat en Vivo			
	Soporte IA Canal Teléfono			
	Soporte IA Canales Formulario Web+ Chat en Vivo			
	Tickets Altas Servicio			
	Usuarios Preferentes			
	Contactos de Seguimiento			
<b>Mejora continua de los servicios</b>	Precio/hora propuestas de mejora continua de los servicios			

<b>Soporte Conecta</b>	<b>AOC</b>	Acompañamiento Digital Inclusivo			
<b>TOTAL:</b>					

<b>Tanto Alzado</b>					
<b>BLOQUE</b>		<b>CONCEPTO</b>	<b>Precio total (sin IVA)</b>	<b>Importe IVA</b>	<b>Importe (IVA incluido)</b>
<b>Estructura de Servicio</b>	<b>de</b>	Todos los conceptos del bloque agrupados			
<b>Servicio emergencias</b>	<b>de</b>	Servicio de emergencias (fuera de horario)			
<b>TOTAL:</b>					

Para valorar la puntuación de la oferta económica de la parte unitaria, se valorará individualmente cada uno de los conceptos, teniendo en cuenta el tope máximo presentado en la tabla de costes (Precio/interacción, Tarifa/hora, Precio ticket, Precio minuto) con el tope máximo del coste total (incluido beneficio industrial y los costes indirectos), sin IVA, por cada uno de los conceptos unitarios. Se atribuirá un máximo de 1,7 puntos a cada uno de los conceptos hasta llegar a los 17 puntos totales de esta parte.

Por la parte a tanto alzado anual se valorará en función al tope máximo del coste total de la parte fijo anual (incluido el beneficio industrial y los costes indirectos 524.789,25 €).

La oferta económica (sin tener en cuenta las mejoras MQT) deberá presentarse tal y como está desglosada en el apartado Datos Económicos de este Cuadro de Características.

#### - 2.2 Mejoras Cuantitativas (MQT)

Mejoras cuantitativas (MQT) según los criterios indicados en el Pliego de prescripciones técnicas y en este Pliego de cláusulas administrativas particulares.

#### **J. Criterios para la determinación de la existencia de bajas presuntamente anormales**

Cuando se utilice una pluralidad de criterios de adjudicación:

En el caso de que concurra a la licitación **1 única empresa**, se considerará que la oferta es anormalmente baja, a los efectos del artículo 149 LCSP, si se cumplen estos dos supuestos:

1. El precio ofrecido sea inferior al presupuesto de licitación en un porcentaje superior al 40%.
2. La puntuación de los criterios de adjudicación que no sean precio sea superior al 80% de la puntuación total de estos criterios.

En el caso de que concurren a la licitación **2 empresas**, se considerará que la oferta es anormalmente baja si se cumplen estos dos supuestos:

1. El precio ofrecido por una de las empresas es inferior en más de un 20% al precio ofrecido por la otra empresa.
2. El sumatorio de las puntuaciones diferentes del precio de una de las empresas es superior en más de un 20% al sumatorio de las puntuaciones diferentes del precio de la otra empresa.

En el caso de que concurren a la licitación **más de 2 empresas**, se considerará oferta anormalmente baja, a los efectos del artículo 149 LCSP, cuando la puntuación obtenida por los criterios de adjudicación que no son precio esté por encima de la suma de las siguientes variables 1 y 3, y que, al mismo tiempo, el precio ofrecido sea inferior a la media aritmética de los precios ofrecidos en un porcentaje superior al 20%:

1. La media aritmética de la puntuación obtenida por las empresas licitadoras en los criterios de adjudicación que no son precio.
2. La desviación de cada una de las puntuaciones obtenidas por las empresas licitadoras respecto a la media de las puntuaciones en los criterios que no son precio.
3. El cálculo de la media aritmética de las desviaciones obtenidas, en valor absoluto, es decir, sin tener en cuenta el signo positivo o negativo, por los criterios que no son precio.

## **K. Otra documentación a presentar por las empresas licitadoras**

### **K.1. ~~- Esquema Nacional de seguridad**

Las empresas licitadoras deberán acreditar que sus sistemas de información cumplen con el Esquema Nacional de Seguridad, en cumplimiento de la disposición adicional primera de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

Para acreditarlo, las empresas licitadoras deberán presentar un certificado de conformidad del Esquema Nacional de Seguridad de nivel MIG o ALT, **que deberán incluir en el SOBRE A.**

## **L. Condiciones especiales de ejecución (como mínimo se debe marcar una entre las siguientes)**

**L.1.- El cumplimiento por parte del contratista de la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos de carácter personal.** Esta condición tiene la consideración de obligación contractual esencial y su incumplimiento es causa de resolución.

## L.2 Condiciones sociolaborales y ambientales

### -Sociolaborales:

El proveedor deberá adoptar medidas a nivel corporativo en cuanto al desarrollo de acciones reales con el fin de alcanzar la igualdad de oportunidades. Entre estas medidas habrá que remarcar aquellas que estén orientadas a:

- La conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- Garantizar la igualdad de retribución por trabajos de igual valor.
- La prevención y sanción contra la violencia de género, acoso sexual y por razón de sexo
- Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres
- Calidad en el empleo

La empresa contratista debe cumplir las obligaciones de pago de los salarios y de las cuotas de Seguridad Social de los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato, de acuerdo con las previsiones del convenio colectivo de aplicación y la normativa correspondiente.

Estas condiciones tienen el carácter de obligación contractual esencial y, por tanto, su incumplimiento es causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las penalidades que previamente puedan imponerse para exigir su cumplimiento.

### M. Modificación del contrato prevista

No

**Si (Obligatorio si se ha marcado la casilla de la opción A del apartado B1 del QC. Habrá que mantener el redactado de las "circunstancias" de este apartado)**

#### Naturaleza de la modificación:

Se prevé la posibilidad de modificar el contrato, durante su vigencia, en el supuesto de que las necesidades reales del servicio de soporte (bloque Soporte y bloque Soporte AOC Conecta) sean superiores a las estimadas inicialmente, dada la naturaleza variable de la demanda y el hecho de que el servicio se presta de manera sucesiva mediante precios unitarios, dado que el volumen total de prestaciones no puede quedar determinado con precisión en el momento de la formalización del contrato.

#### Alcance de la modificación:

Los conceptos que se podrán modificar son los correspondientes a soporte y acompañamiento digital inclusivo. Sólo se puede modificar estos conceptos en caso de que se exceda el presupuesto previsto por estos conceptos, por un total del 20% del presupuesto previsto en los conceptos previamente mencionados.

#### Límites de la modificación:

- El límite máximo de modificación será del **20% del presupuesto previsto por todos los conceptos facturables de los bloques de apoyo y**

**acompañamiento digital inclusivo.** La distribución de estas posibles modificaciones está distribuida equitativamente entre las 4 posibles prórrogas, ya que no se puede prever con antelación la distribución exacta. En cualquier caso, las modificaciones aplicadas a una prórroga no se podrán acumular con la siguiente porque, por la naturaleza del contrato, no se puede prever si se seguirá excediendo del presupuesto previsto por las otras anualidades o no.

- Cualquier modificación deberá estar debidamente justificada y aprobada por el órgano de contratación.

**Circunstancias que permiten la modificación:**

- Incremento de la demanda del servicio por encima de la estimación inicial.

**N. Subcontratación**

Entre las prestaciones objeto de este contrato está el alojamiento de datos de carácter personal por lo que si tienen previsto subcontratar los servidores y/o los servicios asociados a los mismos. **es necesario que en la oferta se indique** el nombre y perfil profesional de los subcontratistas por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización, así como la ubicación de los servidores.

Es necesario que en la oferta se indique la parte del contrato que se tiene previsto subcontratar, su importe así como el nombre y perfil profesional de los subcontratistas.

Si el subcontrato comporta un subencargo de tratamiento (diferente al alojamiento de datos) deberá **presentarse el anexo 9**.

No procede subcontratación por tratarse de tareas críticas que no pueden subcontratarse que deben ser ejecutadas directamente por la empresa contratista:

*(Si el contrato comporta el tratamiento de datos de carácter personal habrá que indicar también si se prohíbe o no la subcontratación de aquellas prestaciones objeto del contrato que comportan tratamiento de dichos datos)*

Penalidades en caso de incumplimiento de la subcontratación:

A- Incumplimiento de las condiciones de subcontratación:

Si el incumplimiento comporta al mismo tiempo el incumplimiento de las autorizaciones de subencargos de tratamiento distintos del alojamiento de datos siempre que este incumplimiento no comporte la resolución del contrato,

comportará la imposición de penalidades de hasta el 5% del precio del contrato( IVA excluido).

Otros incumplimientos de las condiciones de subcontratación:

Escoger uno de los dos:

- Imponer penalidades (máximo 50% importe del subcontrato)  
 Resolución (si se incumple la obligación principal del contrato)

B- En caso de que se subcontrate por importe superior a un 30% del precio del contrato y se incumpla el plazo de pago a subcontratistas previsto en el artículo 217.2 LCSP:

- Indicar % de la penalidad a imponer: 10% del precio del contrato IVA excluido

Se harán pagos directos a los subcontratistas:

- Sí  No

#### **O. Revisión de precios**

- Si  No

#### **P. Garantía definitiva**

- No  
 Si

Importe:

- 5% del importe de adjudicación.  
 5% del importe del presupuesto base de licitación.  
 5% del importe resultante del sumatorio del presupuesto base de licitación correspondiente a la parte de los precios unitarios, más el importe de la oferta del licitador correspondiente a la parte del precio a tanto alzado.

#### **Q. Plazo de garantía**

- No  
 Si

Plazo: 1 año

#### **R. Penalidades/Resolución**

Los incumplimientos en las obligaciones del contrato que darán derecho al Consorci AOC a la aplicación de sanciones económicas al proveedor, son las siguientes:

Incumplimiento de las **obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral establecidas en el presente PCAP**

Aplicación de penalizaciones del 1% del precio de adjudicación

Incumplimiento de las **condiciones especiales de ejecución en materia medioambiental, social o laboral (Apartado L del cuadro de características)**

En caso de incumplimiento:

Se debe indicar qué opción queréis aplicar:

Resolución del contrato (obligación esencial)

Aplicación de penalizaciones del 1% del precio de adjudicación

Incumplimiento de los **compromisos de adscripción.**

En caso de incumplimiento, se procederá a:

Se debe indicar qué opción queréis aplicar:

Resolución del contrato (obligación esencial)

Aplicación de penalizaciones.

Penalidades por **ejecución defectuosa siguientes:**

El cumplimiento defectuoso de las obligaciones establecidas en el encargo de tratamiento siempre que este incumplimiento no comporte la resolución del contrato, de acuerdo con lo establecido en la cláusula cuadragésimo-quinta del PCAP, comportará la imposición de penalidades de hasta el 10% del precio del contrato( IVA excluido).

### Otras penalidades por ejecución defectuosa

#### Criterios de gravedad

- **Falta leve:** Incumplimientos puntuales, sin impacto significativo en el servicio ni afectación a la continuidad. Ejemplos: superación ocasional del tiempo de respuesta normal, valoración media del servicio ligeramente inferior al objetivo, errores puntuales en informes. Penalidad: hasta el 0,5% del precio del contrato por cada infracción.
- **Falta grave:** Incumplimientos reiterados o que afectan de manera significativa a la calidad del servicio, pero sin paralizarlo. Ejemplos: reiteración en tiempos de respuesta alta, NPS por debajo del objetivo durante varios meses,

incumplimiento de resolución de altas. Penalidad: hasta el 1% del precio del contrato por cada infracción.

- **Falta muy grave:** Incumplimientos que paralizan o afectan gravemente a la continuidad del servicio, la cobertura mínima, la disponibilidad o la seguridad. Ejemplos: caída del servicio por encima del límite permitido, cobertura inferior al 95% de manera reiterada, tiempo de respuesta urgente no cumplido en incidencias críticas, incumplimiento reiterado de SLA esenciales. Penalidad: hasta el 3% del precio del contrato por cada infracción.

### Penalidades acompañamiento a usuarios (máximo 19%)

Ámbito	Objetivo / Área	Compromiso / Valor mínimo	Gravedad	Penalidad
1. Atención por canales escritos	Aceptación de chats	≥ 80% de peticiones de chat aceptadas	leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato por cada infracción
1. Atención por canales escritos	Redes sociales	≥ 90% de consultas tratadas en < 3 horas	leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato por cada infracción
2. Atención telefónica	Cobertura general	≥ 95% de cobertura de los servicios	Muy grave	Hasta el 3% del precio del contrato por cada infracción
2. Atención telefónica	Tiempo de respuesta	≥ 80% de llamadas atendidas en < 20 segundos	Grave	Hasta el 1% del precio del contrato por cada infracción
2. Atención telefónica	Tiempo por franja horaria	≥ 50% de llamadas atendidas en < 20 segundos por franja	leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato por cada infracción
3. Comunicación de los operadores	Inicio de conversación	100% con frase de bienvenida e identificación del agente	leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato por cada infracción

3. Comunicación de los operadores	Tratamiento formal	Trato de usted por defecto	leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato por cada infracción
3. Comunicación de los operadores	Idioma de inicio	100% en catalán (cambio a castellano si el usuario lo hace)	leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato por cada infracción
3. Comunicación de los operadores	Despedida	100% con fórmula adecuada según guía de la AOC	leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato por cada infracción
4. Gestión del tiempo en llamada	Búsqueda de información	Si > 20s, música de espera	leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato por cada infracción
4. Gestión del tiempo en llamada	Interrupciones	Informar siempre de la interrupción y la recuperación	leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato por cada infracción
4. Gestión del tiempo en llamada	Tiempo máximo de silencio o música	≤ 40 segundos	leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato por cada infracción
4. Gestión del tiempo en llamada	Llamadas transferidas	Se debe informar al usuario antes de transferir	leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato por cada infracción
4. Gestión del tiempo en llamada	Tiempo medio de resolución	Ajustado y equitativo a la demanda	leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato por cada infracción
5. Escalados y calidad de la atención	Escalados correctos	≥ 95% con: motivo, resumen de actuaciones	leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato por

				cada infracción
5. Escalados y calidad de la atención	Categorización en la herramienta	≥ 95% correctos: servicio, afectación, prioridad	leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato por cada infracción
5. Escalados y calidad de la atención	Información de contacto	≥ 95% completa	leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato por cada infracción
5. Escalados y calidad de la atención	Descripción de la petición	≥ 95% correcta	leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato por cada infracción
5. Escalados y calidad de la atención	Respuesta del agente	≥ 95% correcta	leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato por cada infracción
5. Escalados y calidad de la atención	Respuesta con enlace de acompañamiento	≥ 95% con indicación concreta dentro de los portales de acompañamiento	leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato por cada infracción
5. Escalados y calidad de la atención	Satisfacción de los usuarios	Satisfacción media del total de los agentes: 8 ≥ sobre 10 (mensual) por formulario y chat 8 ≥ sobre 10 (mensual) por teléfono con un mínimo del 50% de encuestas respondidas	grave	Hasta el 1% del precio del contrato por cada infracción
6. Agentes especialistas	Canal de colaboradores	≥ 90% de consultas resueltas en < 1 hora	Grave	Hasta el 1% del precio del contrato por cada infracción

7. Calidad global del servicio	Valoración vía NPS	Nivel mensual $\geq$ 40% de NPS	Muy grave	Hasta el 3% del precio del contrato por cada infracción
8. Tiempo de respuesta	Primera respuesta	$\geq$ 80% de las peticiones recibidas	leve	Hasta el 0,5 % del precio del contrato por cada infracción
	Segunda respuesta	$\geq$ 80% de las peticiones contestadas por el usuario	leve	Hasta el 0,5 % del precio del contrato por cada infracción

### Acompañamiento digital inclusivo (máximo 7%)

Indicador	Compromiso	Gravedad	Penalidad
Horario y disponibilidad	- Mismo horario que la atención a la ciudadanía - Disponibilidad mínima del 95% del tiempo mensual hábil, excluyendo interrupciones planificadas	Muy grave	Hasta el 3% del precio del contrato
Tiempo de respuesta	- Igual que el servicio ordinario	Leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato
Acompañamiento telemático	Organización de la cita $\leq$ 10 minutos laborables tras identificación del caso. Realización de la cita $\leq$ 24 horas siempre que el usuario no requiera la cita más allá de estas horas.	Grave	Hasta el 1% del precio del contrato
Identificación de usuarios	- Al menos 90% de los usuarios con carencias digitales	Leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato

	deben ser identificados correctamente mediante los criterios establecidos.		
Satisfacción del usuario	- Valoración media 8 $\geq$ sobre 10 en la encuesta de satisfacción - Respuesta a la encuesta por al menos el 50% de los usuarios atendidos	Grave	Hasta el 1% del precio del contrato
Reincidencia	- Máximo 30% de usuarios que vuelvan a pedir ayuda para el mismo ámbito (indicador de empoderamiento digital)	Leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato
Seguimiento y mejora	- Revisión mensual de los indicadores del servicio - Implementación de mejoras o formaciones específicas según resultados	Leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato

### Altas de servicios (máximo 9%)

Ámbito	Compromiso / Indicador	Objetivo	Gravedad	Penalidad Recomendada
Disponibilidad	Horario operativo alineado con la gestión de peticiones de acompañamiento	100 %	muy grave	Hasta el 3% del precio del contrato por cada infracción
Respuesta inicial	Tiempo máximo de respuesta a solicitudes	$\leq$ 24 horas laborables	leve	Hasta el 0,5% del precio del

	(formulario o correo)			contrato por cada infracción
Ejecución de altas	Tiempo máximo para completar el alta (desde la aceptación)	≤ 7 días laborables	grave	Hasta el 1% del precio del contrato por cada infracción
Ejecución de altas	Excepción: si se requiere información adicional por parte del ente	—	leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato por cada infracción
Calidad del servicio	Aplicación del mismo nivel de calidad y NPS que el servicio general de acompañamiento	NPS ≥ 40 % mensual	grave	Hasta el 1% del precio del contrato por cada infracción
Indicadores clave	% de solicitudes de alta atendidas dentro del plazo establecido	≥ 95 %	grave	Hasta el 1% del precio del contrato por cada infracción
Indicadores clave	Tiempo medio de respuesta a solicitudes de alta	≤ 24 horas laborables	grave	Hasta el 1% del precio del contrato por cada infracción
Indicadores clave	% de solicitudes resueltas sin requerir información adicional	≥ 85 %	leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato por cada infracción
Indicadores clave	Valoración media del servicio por parte de los ente	≥ 8 sobre 10	leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato por cada infracción

### Mejora continua (máximo 2%)

Indicador	Compromiso	Gravedad	Penalidad
Tiempo de 1ª respuesta de las sugerencias de UserVoice	5 días laborables	Leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato

Tiempo de actualización de las ideas en curso	3 meses	Leve	Hasta el 0,5% del precio del contrato
Porcentaje de propuestas implementadas	≥ 75%	Grave	Hasta el 1% del precio del contrato

**Incumplimiento parcial.**

El incumplimiento parcial de las obligaciones establecidas en el encargo de tratamiento siempre que este incumplimiento no comporte la resolución del contrato, de acuerdo con lo establecido en la cláusula cuadragésimo-quinta del PCAP, comportará la imposición de penalidades de hasta el 5% del precio del contrato( IVA excluido).

En caso de incumplimiento parcial del resto de prestaciones del contrato, se procederá a:

Marque qué opción queréis aplicar:

Resolución del contrato (obligación esencial)

Aplicación de penalizaciones.

**S. Unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato**

Unidad de acompañamiento y capacitación

**T. Responsable del contrato**

Pep Budí, Subdirector de transformación digital

**U. Régimen de pagos**

Pago único	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
Pago fraccionado	<input checked="" type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Bimestral <input type="checkbox"/> Otros

La facturación mensual se compondrá de los siguientes elementos:

1. Parte variable/precio unitario, del contrato: relativa a las unidades efectivamente consumidas durante el mes anterior.

2. Parte fija/tanto alzado del contrato: igual a una de las partes resultantes de la división entre 12 meses del precio de adjudicación.

## **I. DISPOSICIONES GENERALES**

**Primera.** Objeto del contrato

**Segunda.** Necesidades administrativas a satisfacer e idoneidad del contrato

**Tercera.** Órgano de contratación

**Cuarta.** Datos económicos del contrato y existencia de crédito

**Quinta.** Plazo de duración del contrato y lugar de prestación del servicio

**Sexta.** Régimen jurídico del contrato

**Séptima.** Admisión de variantes

**Octava.** Tramitación del expediente y procedimiento de adjudicación

**Novena.** Medios de comunicación electrónicos

**Décima.** Pinche para contratar

**Undécima.** Solvencia de las empresas licitadoras

## **II. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LICITACIÓN, ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO**

**Duodécima.** Presentación de documentación y de proposiciones

**Decimotercera.** Mesa de contratación

**Decimocuarta.** Determinación de la mejor oferta

**Quincena.** Clasificación de las ofertas y requerimiento de documentación previo a la adjudicación

**Decimosexta.** Garantía definitiva

**Decimoséptima.** Decisión de no adjudicar o suscribir el contrato y desistimiento

**Decimoctava.** Adjudicación del contrato

**Decimonovena.** Formalización y perfección del contrato

**Vigésima.** Retorno de la documentación

## **III. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

**Vigésima primera.** Condiciones especiales de ejecución

**Vigésimo segunda.** Ejecución y supervisión de los servicios

**Vigésimo tercera.** Cumplimiento de plazos y correcta ejecución del contrato

**Vigésimo cuarta.** Persona responsable del contrato

**Vigésimo quinta.** Resolución de incidencias

**Vigésimo sexta.** Resolución de dudas técnicas interpretativas

## **IV. DISPOSICIONES RELATIVAS A LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

**Vigésimo séptima.** Abonos a la empresa contratista

**Vigésimo octava.** Responsabilidad de la empresa contratista

**Vigésimo novena.** Otras obligaciones de la empresa contratista

**Trigésimo.** Prerrogativas de la Administración

**Trigésimo primera.** Modificación del contrato

**Trigésimo segunda.** Suspensión del contrato

## **V. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA SUCESIÓN, CESIÓN, SUBCONTRATACIÓN Y REVISIÓN DE PRECIOS DEL CONTRATO**

**Trigésimo tercera.** Sucesión y cesión del contrato

**Trigésimo cuarenta y cuatro.** Subcontratación

**Trigésimo quinta.** Revisión de precios

## **VI. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA EXTINCIÓN DEL CONTRATO**

**Trigésimo sexta.** Recepción y liquidación

**Trigésimo séptima.** Plazo de garantía y devolución o cancelación de la garantía definitiva.

**Trigésimo octava.** Resolución del contrato

## **VII. RECURSOS, MEDIDAS PROVISIONALES Y SUPUESTOS ESPECIALES DE NUL· LIDAD CONTRACTUAL**

**Trigésimo novena.** Régimen de recursos

**Cuarentena.** Arbitraje

**Cuadragésima primera.** Régimen de invalidez

**Cuadragésimo segunda.** Jurisdicción competente

**Cuadragésimo tercera.** Medidas cautelares

## **VIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN, PROTECCIÓN DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

**Cuadragésimo cuarenta y cuatro.** Confidencialidad de la información

**Cuadragésimo quinta.** Protección de datos de carácter personal

**Cuadragésimo sexta.** Seguridad de la información

**ANEXOS**

## **I. DISPOSICIONES GENERALES**

### **Primera. Objeto del contrato**

**1.1** El objeto del contrato es la prestación de los servicios que se describen en el **apartado A.1 del cuadro de características**.

**1.2** El contrato se podrá dividir en lotes, si así se especifica en el **apartado A.2 del cuadro de características**.

**1.3** La expresión de la codificación correspondiente a la nomenclatura del Vocabulario Común de Contratos (CPV) es la que consta en el **apartado A.3 del cuadro de características**.

### **Segunda. Necesidades administrativas a satisfacer e idoneidad del contrato**

Las necesidades administrativas a satisfacer mediante el contrato son las que constan en el **apartado A.4 del cuadro de características**.

### **Tercera. Órgano de contratación**

El órgano de contratación es la Dirección gerencia del Consorci Administració Oberta de Catalunya, de acuerdo con lo establecido en los artículos 19 y 20 de las Normas de ejecución del presupuesto general del Consorci Administració Oberta de Catalunya.

Las dependencias del órgano de contratación se encuentran ubicadas en la calle Salvador Espriu, 45-51 08908 L'Hospitalet de Llobregat. Su sede electrónica es: <https://www.seu-e.cat/web/consorciao/>

### **Cuarta. Datos económicos del contrato y existencia de crédito**

**4.1** El sistema para la determinación del precio del contrato es el que se indica en el **apartado B.1 del cuadro de características**.

**4.2** El valor estimado del contrato y el método aplicado para su cálculo son los que se señalan en el **apartado B.2 del cuadro de características**.

**4.3** El presupuesto base de licitación es el que se señala en el **apartado B.3 del cuadro de características**. Este es el límite máximo de gasto (IVA incluido) que, en virtud de este contrato, puede comprometer al órgano de contratación, y constituye el precio máximo que pueden ofrecer las empresas que concurran a la licitación de este contrato.

**4.4** El precio del contrato es el de adjudicación y debe incluir, como partida independiente, el Impuesto sobre el Valor Añadido. En el precio se considerarán incluidos los tributos, las tasas, los cánones de cualquier tipo que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen como consecuencia de las obligaciones establecidas en este pliego que se han de cumplir durante la ejecución del contrato.

**4.5** Se han cumplido todos los trámites reglamentarios para asegurar la existencia de crédito para el pago del contrato. La partida presupuestaria a la que se imputa este crédito es la que se menciona en **el apartado C.1 del cuadro de características**.

La adjudicación de este contrato quedará sometida a la condición suspensiva de existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar las obligaciones derivadas del contrato en el ejercicio presupuestario de 2027.

#### **Quinta. Plazo de duración del contrato y lugar de prestación del servicio**

El plazo de duración y el lugar de prestación del servicio objeto del contrato es el que se establece en **el apartado D del cuadro de características**. Todos estos plazos empiezan a contar desde el día que se estipule en el contrato.

El contrato se podrá prorrogar si así se ha previsto en **el apartado D del cuadro de características**. En este caso, la prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para la empresa contratista, siempre que la preavise con, al menos, dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato. La prórroga no se producirá, en ningún caso, por acuerdo tácito de las partes.

#### **Sexta. Régimen jurídico del contrato**

**6.1** El contrato tiene carácter administrativo y se rige por este pliego de cláusulas administrativas y por el pliego de prescripciones técnicas, cuyas cláusulas se consideran parte integrante del contrato. Además, se rige por la normativa siguiente:

a) Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

b) Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de contratos del sector público (en adelante, RD 817/2009).

c) Reglamento general de la Ley de contratos de las administraciones públicas, aprobado por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, en todo lo que no hayan modificado ni derogado las disposiciones mencionadas anteriormente (en adelante, RGLCAP).

d) Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

e) Decreto-ley 3/2025, de 4 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes en materia de contratación pública

f) Como consecuencia de la ejecución del presente contrato se tratan datos de carácter personal. Por tanto, este contrato queda también sujeto a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, en especial el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD) y la Ley. orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

g) Como consecuencia de la ejecución del presente contrato se tratan sistemas de inteligencia artificial. Por tanto, este contrato queda también sujeto al Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de Inteligencia Artificial (RIA).

Adicionalmente, también se rige por las normas aplicables a los contratos del sector público en el ámbito de Cataluña y por su normativa sectorial que resulte de aplicación.

Supletoriamente al contrato le resultan de aplicación las normas de derecho administrativo y, en defecto, las normas de derecho privado.

**6.2** El desconocimiento de las cláusulas del contrato en cualquiera de sus términos, de los demás documentos contractuales que forman parte de este y también de las

instrucciones u otras normas que resulten de aplicación en la ejecución de la cosa pactada, no exime a la empresa adjudicataria de la obligación de cumplirlas.

### **Séptima. Admisión de variantes**

Se admitirán variantes cuando así conste en **el apartado E del cuadro de características**, con los requisitos mínimos, en las modalidades y con las características que se prevén.

### **Octava. Tramitación del expediente y procedimiento de adjudicación**

La forma de tramitación del expediente y el procedimiento de adjudicación del contrato son los establecidos en **el apartado F del cuadro de características**.

### **Novena. Medios de comunicación electrónicos**

**9.1** De acuerdo con la Disposición adicional decimoquinta de la LCSP, la tramitación de esta licitación comporta la práctica de las notificaciones y comunicaciones que se deriven por medios exclusivamente electrónicos.

**9.2** Las comunicaciones y las notificaciones que se hagan durante el procedimiento de contratación y durante la vigencia del contrato se efectuarán por medios electrónicos a través del sistema de notificación e-NOTUM, de acuerdo con la LCSP y la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas. A estos efectos, se enviarán los avisos de la puesta a disposición de las notificaciones y las comunicaciones a las direcciones de correo electrónico y a los teléfonos móviles que las empresas hayan facilitado al efecto en el DEUC, de acuerdo con lo indicado en la cláusula duodécima de este pliego. Una vez recibidos el/los correo/s electrónico/s y, en el caso de que se hayan facilitado también teléfonos móviles, los SMS, indicando que la notificación correspondiente se ha puesto a disposición en el e-NOTUM, deberá/n acceder la/las personas designada/es, mediante el enlace que se enviará al efecto. En el espacio virtual donde está depositada la notificación, se permite acceder a dicha notificación con certificado calificado o reconocido de firma electrónica.

Los plazos a contar desde la notificación se computarán desde la fecha de envío del aviso de notificación, si el acto objeto de notificación se ha publicado el mismo día en el perfil de contratante del órgano de contratación. En caso contrario, los plazos se computarán desde la recepción de la notificación por parte de la empresa a quien se dirige.

No obstante, los plazos de las notificaciones practicadas con motivo del procedimiento de recurso especial por el Tribunal Catalán de Contratos computan en todo caso desde la fecha de envío del aviso de notificación.

**9.3** Por otra parte, con el fin de recibir toda la información relativa a esta licitación, las empresas que lo quieran y, en todo caso, las empresas licitadoras deben suscribirse como interesadas en esta licitación, a través del servicio de suscripción a las novedades del espacio virtual de licitación que a tal efecto se pone a disposición en la dirección web del perfil de contratante del órgano de contratación, accesible a la Plataforma de Servicios de Contratación Pública de la Generalidad:

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

Esta suscripción permitirá recibir aviso de manera inmediata a las direcciones electrónicas de las personas suscritas de cualquier novedad, publicación o aviso relacionado con esta licitación.

**9.4** Las empresas que, de acuerdo con la cláusula 12.2 de este pliego, activen la oferta con la herramienta de Sobre digital quedarán inscritas en la licitación automáticamente.

Además, las empresas licitadoras también pueden darse de alta en el Espacio de empresas licitadoras, previa la autenticación requerida, que está constituido por un conjunto de servicios con el objetivo de proveer a las empresas de herramientas que faciliten el acceso y la gestión de expedientes de contratación de su interés. Así, en este espacio, las empresas pueden gestionar las licitaciones de su interés y las ofertas presentadas mediante las herramientas de licitación electrónica corporativas, acceder a la herramienta para la generación del DEUC, modificar las suscripciones al servicio de novedades diarias y dar de baja la suscripción a las novedades de un expediente que se ha realizado de manera automática al activar la oferta desde las herramientas de licitación electrónica. Además, este espacio también permite la colaboración y comunicación entre empresas licitadoras, y contiene un buzón de propuestas innovadoras para que las empresas envíen las que tengan sobre proyectos desarrollados que puedan ser interesantes y que den respuesta a necesidades de la Administración, así como que mejoren y modernicen los productos y los servicios públicos actuales.

Para darse de alta hay que hacer "clic" en el apartado "Espacio de empresas licitadoras" de la Plataforma de servicios de contratación pública y disponer del servicio VALid o del certificado digital requerido. Puede consultar el manual de uso de la Plataforma de

servicios de contratación pública para empresas y ciudadanía  
<https://contractaciopublica.cat/ca/manuals/usuari>

**9.5** Asimismo, determinadas comunicaciones que deban realizarse con ocasión o como consecuencia del procedimiento de licitación y de adjudicación del presente contrato se realizarán mediante el tablón de avisos asociado al espacio virtual de licitación de esta licitación de la Plataforma de Servicios de Contratación Pública. En este tablón de avisos electrónico, que deja constancia fehaciente de la autenticidad, la integridad y la fecha y hora de publicación de la información publicada, también se publicará información relativa tanto a la licitación, como al contrato.

#### **9.6** Certificados digitales:

De acuerdo con la disposición adicional primera del DL 3/2016, será suficiente el uso de la firma electrónica avanzada basada en un certificado calificado o reconocido de firma electrónica en los términos previstos en el Reglamento (UE) 910/2014/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva. 1999/93/CE. Por lo tanto, este es el nivel de seguridad mínimo necesario del certificado de firma electrónica admitida para la firma del DEUC y de la oferta.

En cuanto a los certificados extranjeros comunitarios, se aceptarán los certificados calificados en cualquier país de la Unión Europea de acuerdo con el artículo 25.3 del Reglamento (UE) 910/2014/UE sobre identificación electrónica y servicios de confianza, mencionado, el cual dispone que "una firma electrónica calificada basada en un certificado cualificado emitido a un Estado miembro será reconocida como firma electrónica calificada en el resto de los Estados miembros".

### **Décima. Pinche para contratar**

**10.1** Están facultadas para participar en esta licitación y suscribir, si procede, el contrato correspondiente las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan las condiciones siguientes:

- Tener personalidad jurídica y plena capacidad de obrar, de acuerdo con lo previsto en el artículo 65 de la LCSP.
- No estar incurso en alguna de las circunstancias de prohibición de contratar recogidas en el artículo 71 de la LCSP, lo que pueden acreditar por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 85 de la LCSP.

- Acreditar la solvencia requerida, en los términos establecidos en la cláusula undécima de este pliego.
- Tener la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para llevar a cabo la prestación que constituya el objeto del contrato; i
- Además, cuando, para así determinarlo la normativa aplicable, se le requieran a la empresa contratista determinados requisitos relativos a su organización, destino de sus beneficios, sistema de financiación u otros para poder participar en el procedimiento de adjudicación, éstos deben acreditarse por las empresas licitadoras.

Asimismo, las prestaciones objeto de este contrato deben estar comprendidas dentro de las finalidades, objeto o ámbito de actividad de las empresas licitadoras, según resulte de los estatutos o de sus reglas fundacionales.

Las circunstancias relativas a la capacidad, solvencia y ausencia de prohibiciones de contratar deben concurrir en la fecha final de presentación de ofertas y subsistir en el momento de perfección del contrato.

**10.2** La capacidad de obrar de las empresas españolas personas jurídicas se acredita mediante la escritura de constitución o modificación inscrita en el Registro Mercantil, cuando sea exigible conforme a la legislación mercantil. Cuando no lo sea, se acredita mediante la escritura o documento de constitución, estatutos o acta fundacional, en los que consten las normas que regulan su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente registro oficial. También hay que aportar el NIF de la empresa en caso de que no se pueda comprobar por parte del Consorci

La capacidad de obrar de las empresas españolas personas físicas se acredita con el NIF.

La capacidad de obrar de las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre Espacio Económico Europeo debe acreditarse mediante la inscripción en los registros profesionales o mercantiles adecuados de su Estado miembro de establecimiento o la presentación de una declaración jurada o una de las certificaciones que se indican en el anexo XI de la Directiva 2014/24/UE.

La capacidad de obrar de las empresas extranjeras de Estados no miembros de la Unión Europea ni signatarios del Acuerdo sobre Espacio Económico Europeo se acredita con la aportación de un informe emitido por la misión diplomática permanente o por la oficina consular de España del lugar del domicilio de la empresa, en el que conste, previa acreditación por la empresa, que figuran inscritas en el registro local profesional, comercial o análogo, o, en su defecto, que actúan habitualmente en el tráfico local dentro del ámbito de las actividades que abarca el objeto del contrato. También deben aportar un informe de la misión diplomática permanente de España o de la Secretaría General de Comercio Exterior, que acredite que el Estado del que son nacionales ha firmado el Acuerdo sobre contratación pública de la Organización Mundial del Comercio (OMC), siempre que se trate de contratos sujetos a regulación armonizada o, en caso contrario, el informe de reciprocidad al que se refiere el artículo 68 de la LCSP.

**10.3** También pueden participar en esta licitación las uniones de empresas que se constituyan temporalmente a tal efecto (UTE), sin que sea necesaria formalizarlas en escritura pública hasta que no se les haya adjudicado el contrato.

Estas empresas quedan obligadas solidariamente ante el Consorci AOC y deben nombrar a una persona representante o apoderada única con poderes suficientes para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones que se deriven del contrato hasta su extinción, sin perjuicio de que las empresas otorguen poderes mancomunados para cobros y pagos de una cuantía significativa.

**10.4** La duración de la UTE debe coincidir, al menos, con la del contrato hasta su extinción.

**10.5** Las empresas que quieran constituir uniones temporales de empresas para participar en licitaciones públicas se pueden encontrar mediante la utilización de la funcionalidad "Punto de encuentro" de la Plataforma de servicios de contratación pública de la Generalitat, que se encuentra dentro del apartado "Espacio de empresas licitadoras", al que se hace referencia en la cláusula anterior.

**10.6** Las empresas que hayan participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o de los documentos preparatorios del contrato o hayan asesorado al órgano de contratación durante la preparación del procedimiento de contratación, pueden participar en la licitación siempre que se garantice que su participación no falsea la competencia.

## **Undécima. Solvencia de las empresas licitadoras**

**11.1.** Las empresas deben acreditar que cumplen los requisitos mínimos de solvencia que se detallan en los **apartados G.1 y G.2 del cuadro de características**, a través de los medios de acreditación que se relacionan en estos mismos apartados **G.1 y G.2 del cuadro de características**.

A las empresas que, por una razón válida, no estén en condiciones de presentar las referencias solicitadas en **el apartado G.1 del cuadro de características** para acreditar su solvencia económica y financiera, se las autorizará a acreditarla por medio de cualquier otro documento que el órgano de contratación considere apropiado.

**11.2** Las empresas licitadoras deben comprometerse a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales suficientes que se indican en **el apartado G.4 del cuadro de características**.

**11.3** Las empresas licitadoras pueden recurrir para la ejecución del contrato a las capacidades de otras entidades, tal y como se especifica **en el apartado G.6 del cuadro de características** con independencia de la naturaleza jurídica de los vínculos que tengan con ellas, con el fin de acreditar su solvencia económica y financiera y técnica y profesional, siempre que estas entidades no estén incursas en prohibición de contratar y que las empresas licitadoras demuestren que durante toda la duración de la ejecución del contrato dispondrán efectivamente de los recursos necesarios mediante la presentación a tal efecto del compromiso por escrito de las entidades mencionadas.

No obstante, respecto a los criterios relativos a los títulos de estudios y profesionales y a la experiencia profesional, las empresas sólo pueden recurrir a las capacidades de otras entidades si éstas prestan los servicios para los que son necesarias dichas capacidades.

En las mismas condiciones, las UTE pueden recurrir a las capacidades de los participantes en la unión o de otras entidades.

**11.4** Los certificados comunitarios de empresarios autorizados para contratar a los que hace referencia el artículo 97 de la LCSP constituyen una presunción de aptitud en relación con los requisitos de selección cualitativa que figuren en los mismos.

**11.5** En las UTE, todas las empresas que forman parte de este deben acreditar su solvencia, en los términos indicados en los **apartados G.1 y G.2 del cuadro de**

**características.** Con el fin de determinar la solvencia de la unión temporal, se acumula la acreditada por cada una de sus integrantes.

## **II. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LICITACIÓN, LA ADJUDICACIÓN Y LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO**

### **Duodécima. Presentación de documentación y de proposiciones**

**12.1** Las empresas licitadoras, deben presentar la documentación que conforme sus ofertas en 3 sobres, en el plazo máximo que se señala en el anuncio de licitación, considerándose extemporáneas las ofertas recibidas con posterioridad. Cuando así se haga constar en el apartado **F del cuadro de características** la presentación se hará mediante la herramienta de Sobre Digital accesible en la siguiente dirección web:

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

Una vez accedan a través de este enlace a la herramienta web de sobre Digital, las empresas licitadoras deberán rellenar un formulario para darse de alta en la herramienta y, a continuación, recibirán un mensaje, al/a los correo/s electrónico/s indicado/s en este formulario de alta, de activación de la oferta.

Las direcciones electrónicas que las empresas licitadoras indiquen en el formulario de inscripción de la herramienta de Sobre Digital, que serán las empleadas para enviar correos electrónicos relacionados con el uso de la herramienta de Sobre Digital, deben ser las mismas que las que designen en su DEUC para recibir los avisos de notificaciones y comunicaciones mediante el e-NOTUM.

Las empresas licitadoras deben conservar el correo electrónico de activación de la oferta, dado que el enlace que se contiene en el mensaje de activación es el acceso exclusivo del que dispondrán para presentar sus ofertas a través de la herramienta de Sobre Digital.

Accediendo al espacio web de presentación de ofertas a través de este enlace enviado, las empresas licitadoras deberán preparar toda la documentación requerida y adjuntarla en formato electrónico en los sobres correspondientes. Las empresas licitadoras pueden preparar y enviar esta documentación de forma escalonada, antes de hacer la presentación de la oferta.

Para poder iniciar el envío de la documentación, la herramienta requerirá a las empresas licitadoras que introduzcan una palabra clave para cada sobre con documentación cifrada que forme parte de la licitación (por el sobre A no se requiere palabra clave, dado que la documentación no está cifrada). Con esta palabra clave se cifrará, en el momento del envío de las ofertas, la documentación. Por lo tanto, este proceso de cifrado lo lleva a cabo la herramienta de Sobre Digital, de manera que las empresas licitadoras NO deben cifrar previamente los archivos mediante otra herramienta. Asimismo, el descifrado de los documentos de las ofertas se realiza mediante la misma palabra clave, la cual deben custodiar las empresas licitadoras. Hay que tener en cuenta la importancia de custodiar correctamente esta o estas claves (pueden ser la misma por todos los sobres o diferentes para cada uno de ellos), ya que sólo las empresas licitadoras la/las tienen (la herramienta de Sobre Digital no guarda ni recuerda las contraseñas introducidas) y son imprescindibles para el descifrado de las ofertas y, por lo tanto, por el acceso a su contenido.

Se pedirá a las empresas licitadoras, mediante el correo electrónico señalado en el formulario de inscripción a la oferta de la herramienta de Sobre Digital, que accedan a la herramienta web de Sobre Digital para introducir sus palabras clave en el momento que corresponda.

Las empresas licitadoras pueden acceder al espacio web de preparación y presentación de la oferta y, mediante el botón "ir a enviar palabras clave", acceder al espacio desde el que enviar las palabras clave, una vez finalizado el plazo de presentación de ofertas, sin necesidad de ningún requerimiento ni recordatorio previo por parte del órgano de contratación o de la herramienta de licitación electrónica.

Cuando las empresas licitadoras introduzcan las palabras clave se iniciará el proceso de descifrado de la documentación, que se encontrará guardada en un espacio virtual securizado que garantiza la inaccesibilidad a la documentación antes, en su caso, de la constitución de la Mesa y del acto de apertura de los sobres, en la fecha y la hora establecidas.

Las empresas licitadoras deben introducir en todo caso la palabra clave antes de la finalización del acto de apertura del primero sobre cifrado.

En caso de que alguna empresa licitadora no introduzca la palabra clave, no se podrá acceder al contenido del sobre cifrado. Así, dado que la presentación de ofertas a través de la herramienta de Sobre Digital se basa en el cifrado de la documentación y requiere

necesariamente la introducción por parte de las empresas licitadoras de la/las palabra/es clave, que sólo ellas custodian durante todo el proceso, para poder acceder al contenido cifrado de los sobres, no se podrá efectuar la valoración de la documentación de su oferta que no se pueda descifrar por no haber sido descifrar. introducido la empresa la palabra clave.

Una vez cumplimentada toda la documentación de la oferta y adjuntados los documentos que la conforman, se hará la presentación propiamente dicha de la oferta, la cual no se considera presentada hasta que no ha sido registrada, con el apunte de entrada correspondiente, a través de la herramienta. A partir del momento en que la oferta se haya presentado, ya no se podrá modificar la documentación enviada.

Hay que tener en cuenta que la herramienta de Sobre Digital no permite suprimir o modificar las ofertas una vez presentadas; sí es posible en cualquier momento anterior al envío de la oferta. En caso de que una empresa licitadora presente dos o más ofertas a un mismo lote/contrato dentro del plazo de presentación de ofertas, pretendiendo que la última sustituya a una o unas ofertas anteriores, debe informarlo así fehacientemente al órgano de contratación y éste o, en su caso, la mesa de contratación, valorará lo que proceda respecto de estas ofertas.

Podéis encontrar material de apoyo sobre cómo preparar una oferta mediante la herramienta de Sobre digital en el apartado de "Material de ayuda para personas usuarias" dentro de "apoyo" de la Plataforma de Servicios de Contratación Pública:

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

**12.2** De acuerdo con lo dispuesto en el apartado 1.h de la disposición adicional decimosexta de la LCSP, el envío de las ofertas mediante la herramienta de sobre Digital se podrá hacer en dos fases, transmitiendo primero la huella electrónica de la documentación de la oferta, dentro del plazo de presentación de ofertas, con cuya recepción se considerará efectuada su presentación a todos los efectos, y luego haciendo el envío de la documentación de la oferta propiamente dicha, en un plazo máximo de 24 horas. En caso de no efectuarse esta segunda remisión en el plazo de 24 horas, se considerará que la oferta ha sido retirada.

Si se hace uso de esta posibilidad, hay que tener en cuenta que la documentación enviada en esta segunda fase debe coincidir totalmente con aquella respecto de la que se ha enviado la huella digital previamente, de manera que no se puede producir ninguna modificación de los ficheros electrónicos que configuran la documentación de

la oferta. En este sentido, hay que señalar la importancia de no manipular estos archivos (ni, por ejemplo, hacer copias, aunque sean de contenido idéntico) con el fin de no variar la huella electrónica, que es la que se comprobará para asegurar la coincidencia de documentos en las ofertas enviadas en dos fases.

**12.3** Las ofertas presentadas deben estar libres de virus informáticos y de cualquier tipo de programa o código nocivo, ya que en ningún caso se pueden abrir los documentos afectados por un virus con las herramientas corporativas de la Generalidad de Cataluña. Así, es obligación de las empresas contratistas pasar los documentos por un antivirus y, en caso de llegar documentos de sus ofertas con virus, será responsabilidad de ellas que el Consorci AOC no pueda acceder al contenido de estos.

En caso de que algún documento presentado por las empresas licitadoras esté dañado, en blanco o sea ilegible o esté afectado por algún virus informático, la Mesa de contratación valorará, en función de cuál sea la documentación afectada, las consecuencias jurídicas respecto de la participación de esta empresa en el procedimiento, que deban derivarse de la imposibilidad de acceder al contenido de alguno de los documentos de la oferta. En caso de tratarse de documentos imprescindibles para conocer o valorar la oferta, la mesa podrá acordar la exclusión de la empresa.

Las empresas licitadoras podrán presentar una copia de seguridad de los documentos electrónicos presentados en soporte físico electrónico, que será solicitada a las empresas licitadoras en caso de necesidad, con el fin de poder acceder al contenido de los documentos en caso de que estén estropeados. En este sentido, hay que recordar la importancia de no manipular estos archivos con el fin de no variar su huella electrónica, que es la que se comprobará para asegurar la coincidencia de los documentos de la copia de seguridad, enviados en soporte físico electrónico, y de los enviados en la oferta, a través de la herramienta de Sobre Digital. Asimismo, hay que tener en cuenta que esta copia no podrá ser utilizada en el caso de haber enviado documentos con virus a través de la herramienta de Sobre Digital, dada la imposibilidad técnica en estos casos de poder hacer la comparación de las huellas electrónicas y, por tanto, de poder garantizar la no modificación de las ofertas una vez finalizado el plazo de presentación.

**12.4** La herramienta de Sobre Digital no permite la presentación de archivos de tamaño superior a 25 Mb. Por este motivo, los archivos de las ofertas de este tamaño deben comprimirse o fragmentarse en varias partes. La partición debe realizarse manualmente

(sin utilizar herramientas del tipo WinZip o WinRAR de partición automática) y sin incorporar ningún tipo de contraseña. Los archivos resultantes de la partición se incorporan en el apartado de otra documentación numerados (parte 1 de 2, parte 2 de 2).

**12.5** Las especificaciones técnicas necesarias para la presentación electrónica de ofertas se encuentran disponibles en el apartado de "Material de ayuda para personas usuarias" dentro de "apoyo" de la Plataforma de Servicios de Contratación Pública: <https://contractaciopublica.cat/ca/manuals/usuari>

Por otro lado, el formato de documentos electrónicos admisible es el **formato pdf**.

**12.6** De acuerdo con el artículo 23 del RGLCAP, las empresas extranjeras deben presentar la documentación traducida de forma oficial al catalán y/o al castellano.

**12.7** Las personas interesadas en el procedimiento de licitación podrán solicitar al órgano de contratación información adicional sobre los pliegos y demás documentación complementaria, que la facilitará al menos seis días antes de que finalice el plazo fijado para la presentación de ofertas, siempre que la hayan solicitado al menos 12 días antes del transcurso del plazo de presentación de las proposiciones.

Las personas interesadas en el procedimiento de licitación también pueden dirigirse al órgano de contratación para solicitar aclaraciones de lo establecido en los pliegos o demás documentación, a través del apartado de "enviar pregunta" del espacio virtual de la licitación. Estas "preguntas y respuestas" serán públicas y accesibles a través del tablón de avisos residenciado en el perfil de contratante del órgano.

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

**12.8** Las proposiciones son secretas y su presentación supone la aceptación incondicionada por parte de la empresa licitadora del contenido del presente pliego, así como del pliego de prescripciones técnicas, así como la autorización a la mesa y al órgano de contratación para consultar los datos que recogen el Registro de empresas licitadoras y clasificadas de Cataluña o el Registro oficial de licitadores y empresas clasificadas del sector público, o las listas oficiales de operadores económicos de un Estado miembro de la Unión Europea.

**12.9** Cada empresa licitadora no puede presentar más de una proposición. Tampoco puede suscribir ninguna propuesta en UTE con otras si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una unión temporal. La infracción de estas normas da lugar a la no admisión de ninguna de las propuestas que haya suscrito.

## **12.10 Contenido del sobre**

### **CONTENIDO DEL SOBRE A (DOCUMENTACIÓN GENERAL)**

#### **a) Documento europeo único de contratación (DEUC)**

Las empresas licitadoras deben presentar el Documento europeo único de contratación (DEUC), que si se quiere se puede generar a través de esta herramienta.

[Documento europeo único de contratación - Plataforma de Servicios de Contratación Pública](#)

De acuerdo con el artículo 140 de la LCSP, mediante el DEUC las empresas declaran lo siguiente:

- Que la sociedad está constituida válidamente y que de conformidad con su objeto social se puede presentar a la licitación, así como que la persona signataria del DEUC tiene la debida representación para presentar la proposición y el DEUC;
- Que cumple los requisitos de solvencia económica y financiera, y técnica y profesional, de conformidad con los requisitos mínimos exigidos en este pliego;
- Que no está incurso en prohibición de contratar;
- Que cumple con el resto de los requisitos que se establecen en este pliego y que se pueden acreditar mediante el DEUC.

Asimismo, se debe incluir la designación del nombre, apellido y NIF de la persona o las personas autorizadas para acceder a las notificaciones electrónicas, así como las direcciones de correo electrónicas y, adicionalmente, los números de teléfono móvil donde recibir los avisos de las notificaciones, de acuerdo con la cláusula novena de este pliego. Con el fin de garantizar la recepción de las notificaciones electrónicas, se recomienda designar a más de una persona autorizada a recibirlas, así como varias direcciones de correo electrónico y teléfonos móviles donde recibir los avisos de las puestas a disposición. Estos datos deben incluirse en el apartado relativo a "persona o personas de contacto" de la Parte II.A del DEUC.

Además, las empresas licitadoras indicarán en el DEUC, si procede, la información relativa a la persona o las personas habilitadas para representarlas en esta licitación. El

DEUC debe presentarse firmado electrónicamente por la persona o las personas que tienen la debida representación de la empresa para presentar la proposición.

En el caso de empresas que concurran a la licitación con el compromiso de agruparse en una unión temporal si resultan adjudicatarias del contrato, cada una debe acreditar su personalidad, capacidad y solvencia y presentar un DEUC separado. Además del DEUC, deben aportar un documento donde conste el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal en caso de resultar adjudicatarias del contrato.

En el caso de que la empresa licitadora recurra a la solvencia y medios de otras empresas de conformidad con lo previsto en el artículo 75 de la LCSP, o tenga la intención de suscribir subcontratas, debe indicar esta circunstancia en el DEUC y debe presentarse otro DEUC separado por cada una de las empresas a cuya solvencia recurra o que tenga intención de subcontratar.

De acuerdo con el artículo 71.1 letra d) de la LCSP, la acreditación del cumplimiento de la cuota de reserva de puestos de trabajo y de la obligación de disponer de un plan de igualdad debe hacerse mediante la presentación del DEUC.

Las empresas licitadoras que figuren en una base de datos nacional de un Estado miembro de la Unión Europea, como un expediente virtual de la empresa, un sistema de almacenamiento electrónico de documentos o un sistema de precalificación, de acceso gratuito, sólo deben facilitar en cada parte del DEUC la información que no figure en estas bases. Así, las empresas inscritas en el Registro de empresas licitadoras y clasificadas de Cataluña (RELIC), regulado en el Decreto 40/2025, de 11 de marzo, y gestionado por la Secretaría Técnica de la Junta Consultiva de Contratación Pública o en el Registro oficial de licitadores y empresas clasificadas del sector público, sólo están obligadas a indicar en el DEUC la información que no figure inscrita en estos registros, o que no conste vigente o actualizada. En todo caso, estas empresas deben indicar en el DEUC la información necesaria que permita al órgano de contratación, en su caso, acceder a los documentos o certificados justificativos correspondientes.

La aportación de la documentación justificativa del cumplimiento de los requisitos exigidos en este pliego cuyo cumplimiento se ha indicado en el DEUC, deberá efectuarla la empresa licitadora en quien recaiga la propuesta de adjudicación por haber presentado la mejor oferta, con carácter previo a la adjudicación.

Sin embargo, el órgano de contratación o la mesa de contratación podrá solicitar a las empresas licitadoras que presenten la totalidad o una parte de la documentación justificativa.

del cumplimiento de los requisitos previos, cuando consideren que hay dudas razonables sobre la vigencia o fiabilidad del DEUC o cuando sea necesario para el buen desarrollo del procedimiento. No obstante, la empresa licitadora que esté inscrita en el RELIC o en el Registro oficial de licitadores y empresas clasificadas del sector público o que figure en una base de datos nacional de un Estado miembro de la Unión Europea de acceso gratuito, no está obligada a presentar los documentos justificativos u otra prueba documental de los datos inscritos en estos registros.

**b) Declaración de sumisión a los juzgados y tribunales españoles (anexo 1)**

Las empresas extranjeras declaran en este anexo su sumisión a los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden para todas las incidencias que puedan surgir del contrato, con renuncia expresa a su fuero propio.

**c) Compromiso de adscripción de medios materiales y/o personales (anexo 1)**

Declaración de la empresa de comprometerse a adscribir a la ejecución del contrato determinados medios materiales y/o personales, cuando así se requiera.

**d) Declaración conforme se ha informado, a las personas de quienes se ceden datos de carácter personal al Consorci, de los términos que figuran en la cláusula 45 del presente Pliego de Cláusulas Administrativas particulares, de que el Consorci tratará las mismas y que se dispone de la base jurídica necesaria para llevar a cabo la cesión. (anexo 1)**

**e) Declaración relativa a la ubicación de los servidores y servicios asociados a los mismos (anexo 8)**

**f) Declaración relativa a la voluntad de subcontratar/subencargar (anexo 9)**

**g) Certificado de conformidad del Esquema Nacional de Seguridad de nivel MIG o ALT**

**CONTENIDO DEL SOBRE B Y, SI PROCEDE, DEL SOBRE C**

**a)** Dado que se han establecido tanto criterios de adjudicación evaluables en función de un juicio de valor, como criterios cuantificables de forma automática, las empresas licitadoras deben incluir en el sobre B toda la documentación relacionada con los

criterios de adjudicación sometidos a juicio de valor y en el sobre C la documentación relativa a los criterios cuantificables de forma automática.

En este caso, la inclusión en el Sobre B de la oferta económica, así como de cualquier información de la oferta de carácter relevante evaluable de forma automática y que, por tanto, debe incluirse en el sobre C, comportará la exclusión de la empresa licitadora, cuando se vulnere el secreto de las ofertas o el deber de no tener conocimiento del contenido de la documentación relativa a los criterios de valoración objetiva antes de la relativa a los criterios de valoración. subjetiva.

b) La oferta a incluir en el sobre B debe formularse conforme al modelo que se adjunta como **anexo 2 y anexo 3 correspondiente a las mejoras cualitativas que, en su caso, se oferten.**

**También habrá que incorporar, dentro de este sobre B, el anexo 10 correspondiente a la ficha descriptiva de sistemas de Inteligencia artificial para cada uno de estos sistemas, sean requerimientos o las mejoras cualitativas, MQL1 y MQL2, en caso de que se oferten.**

El modelo de oferta a incluir en el sobre C debe formularse conforme a los modelos que se adjuntan:- como **anexo 4.A Modelo de oferta económica tanto alzado**

- como **anexo 4.B Modelo de oferta económica precios unitarios**

- como **anexo 5 correspondiente a las mejoras cuantitativas que, en su caso, se oferten.**

Estos modelos de anexos también están como plantilla en la herramienta de Sobre Digital, en el espacio de preparación de ofertas.

No se aceptarán las proposiciones económicas que tengan omisiones, errores o enmiendas que no permitan conocer claramente aquello que se considera fundamental para valorarlas.

A través de la herramienta de Sobre Digital las empresas deberán firmar el documento "resumen" de sus ofertas, con firma electrónica avanzada basada en un certificado calificado o reconocido, con cuya firma se entiende firmada la totalidad de la oferta, dado que este documento contiene las huellas electrónicas de todos los documentos que la componen.

Las proposiciones deben firmarse por los representantes legales de las empresas licitadoras y, en caso de tratarse de empresas que concurran con el compromiso de constituirse en UTE, si resultan adjudicatarias, deben firmarse por los representantes de

todas las empresas que la componen. La persona o las personas que firmen la oferta debe o deben ser la persona o una de las personas firmantes del DEUC.

c) Las empresas licitadoras podrán señalar, de cada documento respecto del cual se haya señalado en la herramienta de Sobre Digital que pueden declarar que contiene información confidencial, si contiene información de este tipo.

Los documentos y los datos presentados por las empresas licitadoras en el sobre B y, en su caso, en el sobre C, pueden considerarse de carácter confidencial si incluyen secretos industriales, técnicos o comerciales y/o derechos de propiedad intelectual y su difusión a terceras personas pueda ser contraria a sus intereses comerciales legítimos, perjudicar la competencia leal entre las empresas del sector; o bien cuando su tratamiento pueda ser contrario a las previsiones de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal. Asimismo, el carácter confidencial afecta a cualesquiera otras informaciones con un contenido que se pueda utilizar para falsear la competencia, ya sea en este procedimiento de licitación o en otros posteriores. No tienen en ningún caso carácter confidencial la oferta económica de la empresa, ni los datos incluidos en el DEUC.

La declaración de confidencialidad de las empresas debe ser necesaria y proporcional a la finalidad o interés que se quiere proteger y debe determinar de forma expresa y justificada los documentos y/o los datos facilitados que consideren confidenciales. No se admiten declaraciones genéricas o no justificadas del carácter confidencial.

En todo caso, corresponde al órgano de contratación valorar si la calificación de confidencial de determinada documentación es adecuada y, en consecuencia, decidir sobre la posibilidad de acceso o de vista de dicha documentación, previa audiencia de la empresa o las empresas licitadoras afectadas.

d) Tal y como se ha señalado en el apartado 4 de esta cláusula, las empresas licitadoras podrán presentar una copia de seguridad, en soporte físico electrónico, de los documentos de sus ofertas que han presentado mediante la herramienta de Sobre Digital. Esta copia deberá entregarse a solicitud de la mesa de contratación, en caso de que se requiera, y deberá contener una copia de la oferta con exactamente los mismos documentos (con las mismas huellas digitales) que los aportados en la oferta mediante la herramienta de Sobre Digital.

La presentación de ofertas conlleva que el órgano de contratación pueda consultar u obtener en cualquier momento del procedimiento contractual información sobre todo lo declarado por las empresas licitadoras o contratistas, salvo que se opongan expresamente.

## Decimotercera. Mesa de Contratación

**13.1** La Mesa de contratación está integrada por los miembros que figuran en **el anexo 7** del presente pliego.

**13.2** La Mesa de contratación abrirá el sobre A, comprobará la corrección de las firmas de las ofertas y calificará la documentación contenida en el Sobre A. En caso de observar defectos enmendables, lo comunicará a las empresas licitadoras afectadas para que los enmienden en el plazo de tres días naturales.

De acuerdo con el artículo 141.2 y la disposición adicional duodécima de la LCSP debe entenderse que el plazo es de tres días naturales. En todo caso, debe hacerse constar que son naturales en la notificación correspondiente, de acuerdo con el artículo 30.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Una vez enmendados, en su caso, los defectos en la firma o en la documentación contenida en el Sobre A, la mesa la evaluará y determinará las empresas admitidas a la licitación y las excluidas, así como, en su caso, las causas de la exclusión.

Sin perjuicio de la comunicación a las personas interesadas, se harán públicas estas circunstancias mediante su perfil de contratante.

Asimismo, de acuerdo con el artículo 95 de la LCSP la Mesa podrá solicitar a las empresas licitadoras las aclaraciones que le sean necesarias sobre los certificados y documentos presentados o requerirlas para que presenten complementarios, las cuales, de conformidad con el artículo 22 del RGLCAP, dispondrán de un plazo de cinco días naturales desde el envío de la comunicación, sin que puedan presentarse después de declaradas admitidas las ofertas.

Las solicitudes de aclaraciones o enmiendas se llevarán a cabo a través de la funcionalidad que al efecto tiene la herramienta de Sobre Digital, mediante la cual se dirigirá un correo electrónico a la dirección o las direcciones señaladas por las empresas licitadoras en el formulario de inscripción, con el enlace para que accedan al espacio de la herramienta en que deben aportar la documentación correspondiente.

Estas peticiones de enmienda o aclaración se comunicarán a la empresa mediante comunicación electrónica a través del e-NOTUM, integrado con las herramientas e-Licita, de acuerdo con la **cláusula novena** de este pliego.

**13.3** Los actos de exclusión adoptados por la Mesa en relación con la apertura del sobre A serán susceptibles de impugnación en los términos establecidos en la cláusula trigésimo-novena.

**13.4.-** Cuando la mesa requiera documentación o solicite aclaraciones o enmiendas, la mesa para revisar la documentación aportada podrá celebrarse por correo electrónico o por el chat de la mesa habilitado al efecto, en el caso de celebración telemática de las mesas. El secretario de la mesa enviará un correo/mensaje al chat de la mesa a todos los miembros de la mesa, adjuntando la documentación requerida y se entenderá que la mesa queda válidamente constituida cuando haya constancia de la recepción y lectura del correo o mensaje en el chat, por la mayoría absoluta de sus miembros y en todo caso del Presidente, y los dos vocales que tengan atribuidas las funciones de asesoramiento jurídico y control económico-presupuestario, cuya asistencia es obligatoria. Previa revisión y, en su caso, deliberación entre los miembros, y en base al resultado de esta, el secretario enviará el borrador de acta con los acuerdos a adoptar si los miembros dan su visto bueno, deberán responder conforme votan a favor de los acuerdos a adoptar, caso contrario deberán manifestar si votan en contra de la adopción de los acuerdos, y si lo desean los motivos por los que votan en contra, o se abstienen de la votación. El resultado de la votación y los acuerdos tomados determinará la aprobación del acta.

#### **Decimocuarta. Determinación de la mejor oferta**

##### **14.1 Criterios de adjudicación del contrato**

Para la valoración de las proposiciones y la determinación de la mejor oferta se atenderá a los criterios de adjudicación establecidos en **el apartado H del cuadro de características**.

##### **14.2 Práctica de la valoración de las ofertas**

Dado que se han establecido **criterios de adjudicación evaluables en función de un juicio de valor conjuntamente con criterios cuantificables de forma automática**, la mesa en acto interno procederá a la apertura de los sobres B y se dará a conocer a través del perfil de contratante la puntuación obtenida por cada una de las empresas respecto de los criterios de valoración que dependan de un juicio de valor y de las empresas que en su caso se hayan excluido por no superar el umbral. mínimo de puntuación.

Posteriormente, se realizará el acto interno de apertura de los sobres C presentados por las empresas.

La Mesa de contratación podrá solicitar y admitir la aclaración o la subsanación de errores en las ofertas cuando sean de tipo material o formal, no sustanciales y no impidan conocer el sentido de la oferta. Únicamente se permitirá la aclaración o la enmienda de errores en las ofertas siempre que no comporten una modificación o concreción de la oferta, con la finalidad de garantizar el principio de igualdad de trato entre empresas licitadoras.

Las solicitudes de aclaraciones o enmiendas se llevarán a cabo a través de la funcionalidad que al efecto tiene la herramienta de Sobre Digital, mediante la cual se dirigirá un correo electrónico a la dirección o las direcciones señaladas por las empresas licitadoras en el formulario de inscripción, con el enlace para que accedan al espacio de la herramienta en que deben aportar la documentación correspondiente.

Estas peticiones de enmienda o aclaración se comunicarán a la empresa mediante comunicación electrónica a través del e-NOTUM, integrado con las herramientas e-Licita, de acuerdo con la cláusula novena de este pliego.

Serán excluidas de la licitación, mediante resolución motivada, las empresas cuyas proposiciones no concuerden con la documentación examinada y admitida, las que excedan del presupuesto base de licitación, modifiquen sustancialmente los modelos de proposición establecidos en este pliego, comporten un error manifiesto en el importe de la proposición y aquellas en las que la empresa licitadora reconozca la existencia de error o inconsistencia que la hace inviable.

La existencia de errores en las proposiciones económicas de las empresas licitadoras implicará la exclusión de estas del procedimiento de contratación, cuando pueda resultar afectado el principio de igualdad, en los casos de errores que impiden determinar con carácter cierto cuál es el precio realmente ofrecido por las empresas y, por tanto, impidan realizar la valoración de las ofertas.

La Mesa podrá solicitar los informes técnicos que considere necesarios antes de formular su propuesta de adjudicación. También podrá solicitar estos informes cuando considere necesario verificar que las ofertas cumplen con las especificaciones técnicas

de los pliegos. Las proposiciones que no cumplan dichas prescripciones no serán objeto de valoración.

También podrá requerir informes a las organizaciones sociales de usuarios destinatarios de la prestación, a las organizaciones representativas del ámbito de actividad al que corresponda el objeto del contrato, a las organizaciones sindicales, a las organizaciones que defiendan la igualdad de género y a otras organizaciones para verificar las consideraciones sociales y ambientales.

Los actos de exclusión de las empresas licitadoras adoptados en relación con la apertura de los sobres B y C, serán susceptibles de impugnación en los términos establecidos en la **cláusula trigésimo-novena**.

**14.3** El empate entre varias ofertas tras la aplicación de los criterios de adjudicación del contrato se resuelve mediante la aplicación por orden de los criterios sociales establecidos en el artículo 147.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, referidos al momento de finalizar el plazo de presentación de ofertas.

#### **14.4 Ofertas con valores anormales o desproporcionados**

La determinación de las ofertas que presenten unos valores anormales debe llevarse a cabo en función de los límites y los parámetros objetivos establecidos en **el apartado J del cuadro de características**.

En el supuesto de que una o varias de las ofertas presentadas incurran en presunción de anormalidad, la Mesa de contratación requerirá al/las empresa/es licitadora/es que el/las haya/n presentado para que las justifiquen y desglosen razonada y detalladamente el bajo nivel de los precios, o de costes, o cualquier otro parámetro en base al cual se haya definido la anormalidad de la oferta. Por este motivo, la Mesa requerirá al/a empresa/es licitadora/es, las precisiones que considere oportunas sobre la viabilidad de la oferta y las pertinentes justificaciones. La empresa licitadora dispondrá de un plazo de 10 días, a contar desde el envío de la comunicación, para presentar la información y los documentos que sean pertinentes a estos efectos.

Las solicitudes de justificación se llevarán a cabo a través de la funcionalidad que al efecto tiene la herramienta de Sobre Digital, mediante la cual se dirigirá un correo electrónico a la dirección o las direcciones señaladas por las empresas licitadoras en el

formulario de inscripción, con el enlace para que accedan al espacio de la herramienta en que deben aportar la documentación correspondiente.

Este requerimiento se comunicará a la empresa mediante comunicación electrónica a través del e-NOTUM, integrado con las herramientas e-Licita, de acuerdo con la **cláusula novena** de este pliego.

Transcurrido este plazo, si la Mesa de contratación no recibe la información y la documentación justificativa solicitada, lo pondrá en conocimiento del órgano de contratación y se considerará que la proposición no podrá ser cumplida, quedando la empresa licitadora excluida del procedimiento.

Si la Mesa de contratación recibe la información y la documentación justificativa solicitada dentro de plazo, ésta será evaluada y elevada la correspondiente propuesta de aceptación o rechazo de la proposición, debidamente motivada, al órgano de contratación, para que éste decida, previo el asesoramiento técnico del servicio correspondiente, o bien la aceptación de la oferta, porque considera acreditada su viabilidad, o bien, en caso contrario, su rechazo.

El órgano de contratación rechazará las ofertas incursas en presunción de anomalía si se basan en hipótesis o prácticas inadecuadas desde una perspectiva técnica, económica o jurídica. Asimismo, rechazará las ofertas si comprueba que son anormalmente bajas porque vulneran la normativa sobre subcontratación o no cumplen las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral, nacional o internacional, incluido el incumplimiento de los convenios colectivos sectoriales vigentes, en aplicación de lo establecido en el artículo 201 de la LCSP.

### **Quincena. Clasificación de las ofertas y requerimiento de documentación previo a la adjudicación**

**15.1** Una vez valoradas las ofertas, la Mesa de contratación las clasificará por orden decreciente y, posteriormente, remitirá al órgano de contratación la correspondiente propuesta de adjudicación.

Para realizar esta clasificación, la Mesa de contratación tendrá en cuenta los criterios de adjudicación señalados en **el apartado H del cuadro de características** y en el anuncio.

Si el òrgano de contratació té indicis fundaments de conductes colusòries en el procediment de contratació en tramitació, en el sentit que defineix l'article 1 de la Ley 15/2007, de 3 de juliol, de defensa de la competència, els traslladarà, de ofici o a instància de la mesa de contratació, a la Autoritat Catalana de la Competència (ACCO), per a que emeti un informe sobre el caràcter fundat o no de aquests indicis. La remissió de la documentació a la ACCO suposa la suspensió immediata de la licitació.

*(Hay que tener en cuenta que la ACCO ha elaborado el documento "[Comunicación de indicios de colusión en la contratación pública](#)", que tiene como objetivo exponer los diferentes mecanismos mediante los cuales las administraciones públicas catalanas le deben notificar los indicios de colusión que puedan identificar en un procedimiento de contratación)*

De acuerdo con el artículo 150 de la LCSP, en caso de que el informe de la ACCO concluya que hay indicios fundados de conducta colusoria el òrgano de contratació remitarà a las empresas licitadoras afectadas la documentación necesaria para que en un plazo de 10 días hábiles aleguen todo lo que consideren conveniente en defensa de sus derechos y resolverà de manera motivada lo que proceda. En caso de que resuelva que hay indicios fundados de conductas colusorias, excluirà del procedimiento de contratació a las empresas licitadoras responsables de esta conducta, lo notificarà a todas las empresas licitadoras y continuarà el procedimiento de contratació con las empresas licitadoras restantes.

Este procedimiento también se aplicará cuando en el ejercicio de sus funciones la mesa de contratació o, en su caso, el òrgano de contratació aprecie posibles indicios de colusión entre empresas que concurren agrupadas en una unió temporal.

La propuesta de adjudicació no crea ningùn derecho a favor de la empresa licitadora propuesta como adjudicataria, ya que el òrgano de contratació podrà apartarse siempre que motive su decisió.

**15.2** Una vez aceptada la propuesta de la mesa por el òrgano de contratació, los servicios correspondientes requerirán a la empresa licitadora que haya presentado la mejor oferta para que, dentro del plazo de diez días hábiles a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento, presente la documentación justificativa a que se menciona continuación.

Este requerimiento se efectuará mediante notificación electrónica a través del e-NOTUM, integrado con las herramientas e-Licita, de acuerdo con la **cláusula novena** de este pliego.

La aportación de documentación se llevará a cabo a través de la funcionalidad que al efecto tiene la herramienta de Sobre Digital, mediante la cual se enviará un correo electrónico a la dirección o las direcciones señaladas por las empresas licitadoras en el formulario de inscripción, con el enlace para que accedan al espacio de la herramienta en que deben aportar la documentación correspondiente.

### **A.1 Empresas no inscritas en el Registro Electrónico de Empresas Licitadoras y Clasificadas de Cataluña (RELIC) o en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público o que no figuren en una base de datos nacional de un Estado miembro de la Unión Europea**

La empresa licitadora que haya presentado la mejor oferta deberá aportar la documentación siguiente –esta documentación, en su caso, también deberá aportarse respecto de las empresas a cuyas capacidades se recurra:

- Documentación correspondiente acreditativa de la capacidad de obrar y de la personalidad jurídica, de acuerdo con las previsiones de la cláusula décima.
- Documentos acreditativos de la representación y personalidad jurídica de las personas firmantes de las ofertas: poder para comparecer o firmar proposiciones en nombre de otro La empresa puede acreditarlo mediante la inscripción en el registro [Representa](#).

El Consorci, en base a lo establecido en la Disposición adicional octava de la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, verificará el dato del NIF de la persona firmado de la oferta.

- Documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos específicos de solvencia o del certificado de clasificación correspondiente.
- En su caso, certificados acreditativos del cumplimiento de las normas de garantía de la calidad y de gestión medioambiental.
- En caso de que la empresa recurra a las capacidades de otras entidades, el compromiso de disponer de los recursos necesarios a lo que se refiere el artículo 75.2 de la LCSP.

- Documentos acreditativos de la efectiva disposición de medios que se haya comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato de acuerdo con el artículo 76.2 de la LCSP.

La empresa propuesta como adjudicataria deberá aportar la documentación acreditativa de la relación contractual, del personal que se adscribirá al servicio, con la empresa. La acreditación se hará mediante la aportación del alta en la Seguridad Social del trabajador adscrito u otra documentación acreditativa de dicha relación contractual.

- Documento acreditativo de la constitución de la garantía definitiva, de acuerdo con lo establecido en la **cláusula decimosexta** (excepto en el caso de que la garantía se constituya mediante la retención sobre el precio).
- Cualquier otra documentación que, específicamente y por la naturaleza del contrato, se determine en el **apartado K del cuadro de características** del contrato.

#### **A.2. Empresas inscritas en el Registro Electrónico de Empresas Licitadoras y Clasificadas de Cataluña (RELIC) o en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público o que figuren en una base de datos nacional de un Estado miembro de la Unión Europea**

La empresa que haya presentado la mejor oferta debe aportar toda la documentación relativa a la capacidad y solvencia requerida para participar en la licitación que no conste inscrita en estos registros o no conste vigente o actualizada, de acuerdo con lo previsto en el presente pliego, así como la documentación siguiente:

- En caso de que la empresa recurra a las capacidades de otras entidades, el compromiso de disponer de los recursos necesarios a lo que se refiere el artículo 75.2 de la LCSP.
- Documentos acreditativos de la efectiva disposición de medios que se haya comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato de acuerdo con el artículo 76.2 de la LCSP.

La empresa propuesta como adjudicataria deberá aportar la documentación acreditativa de la relación contractual, del personal que se adscribirá al servicio, con la empresa. La acreditación se hará mediante la aportación del alta en la Seguridad Social del trabajador adscrito u otra documentación acreditativa de dicha relación contractual.

- Documento acreditativo de la constitución de la garantía definitiva, de acuerdo con lo establecido en la cláusula decimosexta (excepto en el caso de que la garantía se constituya mediante la retención sobre el precio).
- Cualquier otra documentación que, específicamente y por la naturaleza del contrato, se determine en **el apartado K del cuadro de características** del contrato.

En caso de que no esté vigente o actualizada deberá llevar la documentación prevista en el apartado A.1 de empresas no inscritas en el **Registro Electrónico de Empresas Licitadoras y clasificadas de Cataluña (RELIC)**.

**15.3** Una vez aportada por la empresa licitadora que haya presentado la mejor oferta la documentación requerida, ésta se calificará. Si se observa que en la documentación presentada existen defectos o errores de carácter enmendable, se comunicará a las empresas afectadas para que los corrijan o enmienden en el plazo de 3 días naturales.

Las solicitudes de enmiendas se llevarán a cabo a través de la funcionalidad que al efecto tiene la herramienta de Sobre Digital, mediante la cual se dirigirá un correo electrónico a la dirección o las direcciones señaladas por la empresa o empresas licitadoras en el formulario de inscripción, con el enlace para que accedan al espacio de la herramienta en que deben aportar la documentación correspondiente.

Estas peticiones de enmienda se comunicarán a la empresa mediante comunicación electrónica a través del e-NOTUM, integrado con las herramientas e-Licita, de acuerdo con la cláusula novena de este pliego.

En el caso de que no se cumplimente adecuadamente el requerimiento de documentación en el plazo señalado, o bien en el plazo para enmendar que se dé, se entenderá que la empresa licitadora ha retirado su oferta y se procederá a requerir la misma documentación a la empresa licitadora siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas. Este hecho conlleva la exigencia del importe del 3 por ciento del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad que puede dar lugar a declarar a la empresa en prohibición de contratar por la causa prevista en el artículo 71.2.a de la LCSP.

Asimismo, la eventual falsedad en lo declarado por las empresas licitadoras en el DEUC o en otras declaraciones puede dar lugar a la causa de prohibición de contratar con el sector público prevista en el artículo 71.1.e de la LCSP.

## **Decimosexta. Garantía definitiva**

**16.1** El importe de la garantía definitiva es el que se señala en **el apartado P del cuadro de características**.

**16.2** Las garantías se pueden prestar en alguna de las formas siguientes:

a) En efectivo o en valores de deuda pública con sujeción, en cada caso, a las condiciones

establecidas reglamentariamente. El efectivo y los certificados de inmovilización en los valores anotados deben depositarse en la Caja General de Depósitos de la Tesorería General de la Generalidad de Cataluña o en las cajas de depósitos de las tesorerías territoriales.

b) Mediante aval, prestado en la forma y condiciones establecidas reglamentariamente, por alguno de los bancos, cajas de ahorro, cooperativas de crédito, establecimientos financieros de crédito o sociedades de garantía recíproca autorizados para operar en España, que deben depositarse en alguno de los establecimientos mencionados en el apartado a).

c) Mediante contrato de seguro de caución con una entidad aseguradora autorizada para operar en la forma y condiciones establecidas reglamentariamente. El certificado del seguro debe entregarse en los establecimientos señalados en el apartado a).

La constitución de la garantía definitiva podrá instrumentarse también mediante retención en el precio, a solicitud del adjudicatario de forma expresa mediante escrito.

**16.3** En el caso de unión temporal de empresas, la garantía definitiva puede constituirse por una o varias de las empresas participantes, siempre que en conjunto llegue a la cuantía requerida en **el apartado P del cuadro de características** y garantice solidariamente a todas las empresas integrantes de la unión temporal.

**16.4** La garantía definitiva responde de los conceptos definidos en el artículo 110 de la LCSP.

**16.5** En caso de amortización o sustitución total o parcial de los valores que constituyen la garantía, la empresa adjudicataria está obligada a reponerlos en la cuantía necesaria para que el importe de la garantía no disminuya por este motivo, debiendo quedar constancia documentada de la reposición mencionada.

**16.6** Cuando a consecuencia de la modificación del contrato, su valor total experimente variación, la garantía constituida deberá ajustarse a la cuantía necesaria para que se mantenga la debida proporción entre la garantía y el presupuesto del contrato vigente en cada momento, en el plazo de quince días a contar desde la fecha en que se notifique a la empresa el acuerdo de modificación. A estos efectos, no se considerarán las variaciones de precio que se produzcan como una consecuencia de una revisión de este de conformidad con lo señalado en el capítulo relativo a la revisión de precios en los contratos del sector público de la LCSP.

**16.7** Cuando se hagan efectivas sobre la garantía las penalidades o indemnizaciones exigibles a la empresa adjudicataria, ésta deberá reponer o ampliar la garantía, en la cuantía que corresponda, en el plazo de quince días desde la ejecución.

**16.8** En el caso de que la garantía no se reponga en los supuestos mencionados en el apartado anterior, el Consorci AOC puede resolver el contrato.

**16.9** De acuerdo con el artículo 107.2 de la LCSP y en caso de que la oferta de la empresa adjudicataria hubiera sido incurso en presunción de anormalidad, deberá presentar garantía complementaria de hasta un 5% del precio.

### **Decimoséptima. Decisión de no adjudicar o suscribir el contrato y desistimiento**

El órgano de contratación podrá decidir no adjudicar o suscribir el contrato, por razones de interés público debidamente justificadas y con la correspondiente notificación a las empresas licitadoras, antes de la formalización del contrato.

También podrá desistir del procedimiento, antes de la formalización del contrato, notificándolo a las empresas licitadoras, cuando aprecie una infracción no enmendable de las normas de preparación del contrato o de las reguladoras del procedimiento de adjudicación.

En ambos supuestos se compensará a las empresas licitadoras por los gastos en que hayan incurrido.

La decisión de no adjudicar o suscribir el contrato y el desistimiento del procedimiento de adjudicación se publicará en el perfil de contratante.

## **Decimoctava. Adjudicación del contrato**

**18.1** Una vez presentada la documentación a que hace referencia la cláusula decimoquinta, el órgano de contratación acordará la adjudicación del contrato a la empresa o las empresas propuestas como adjudicatarias, dentro del plazo de cinco días hábiles siguientes a la recepción de dicha documentación.

La licitación no se declarará desierta si hay alguna proposición que sea admisible de acuerdo con los criterios que figuran en este pliego. La declaración, en su caso, de que este procedimiento ha quedado desierto se publicará en el perfil de contratante.

**18.2** La resolución de adjudicación del contrato se notificará a las empresas licitadoras mediante notificación electrónica a través del e-NOTUM, de acuerdo con la cláusula novena de este pliego, y se publicará en el perfil de contratante del órgano de contratación dentro del plazo de 15 días, indicando el plazo en que se deberá proceder a la formalización del contrato.

A tal efecto, se enviará, a la dirección de correo electrónico –y, en caso de que se haya informado, al teléfono móvil– que las empresas licitadoras hayan designado al presentar sus proposiciones, un aviso de la puesta a disposición de la notificación. Asimismo, el correo electrónico contendrá el enlace para acceder a él.

## **Decimonovena. Formalización y perfección del contrato**

**19.1** El contrato se formalizará en documento administrativo, mediante la firma electrónica avanzada basada en un certificado calificado o reconocido de firma electrónica.

La empresa o las empresas adjudicatarias podrán solicitar que el contrato se eleve a escritura pública, siendo a su cargo los gastos correspondientes.

**19.2** La formalización del contrato se efectuará una vez transcurrido el plazo mínimo de quince días hábiles desde que se remita a las empresas licitadoras la notificación de la adjudicación a que se refiere la cláusula anterior

Los servicios dependientes del órgano de contratación requerirán a la empresa o las empresas adjudicatarias para que formalicen el contrato en un plazo no superior a cinco días a contar del siguiente a aquel en que haya recibido el requerimiento, una vez transcurrido el plazo previsto en el párrafo anterior sin que se haya interpuesto recurso

especial en materia de contratación que lleve aparejada la suspensión de la formalización o que el órgano competente para la instalación de la empresa sea de aplicación. resolución del recurso haya levantado la suspensión.

De acuerdo con disposición adicional decimoquinta de la LCSP, los plazos a contar desde la notificación se computan desde la fecha de envío del aviso de notificación, siempre que el acto objeto de notificación se haya publicado el mismo día en el perfil de contratante del órgano de contratación. En caso contrario, los plazos se computan desde la recepción de la notificación por parte de la empresa a quien se dirige.

**19.3** Si el contrato no se formaliza en el plazo indicado en el apartado anterior por causas imputables a la empresa adjudicataria, se le exigirá el importe del 3 por ciento del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía definitiva, si se ha constituido. Además, este hecho puede dar lugar a declarar a la empresa en prohibición de contratar, de acuerdo con el artículo 71.2 b de la LCSP.

Si el contrato no se formaliza en el plazo indicado por causas imputables al Consorci AOC, deberá indemnizarse a la empresa adjudicataria por los daños y perjuicios que la demora le pueda ocasionar.

En el supuesto de que el contrato no se pueda formalizar con la empresa adjudicataria, se adjudicará a la empresa siguiente que haya presentado la mejor oferta de acuerdo con la orden.

en que hayan quedado clasificadas las ofertas, previa presentación de la documentación a que se refiere la cláusula decimoquinta, siendo aplicables los plazos previstos en los apartados anteriores.

**19.4** Las empresas que hayan concurrido con el compromiso de constituirse en UTE deberán presentar, una vez se haya efectuado la adjudicación del contrato a su favor, la escritura pública de constitución de la unión temporal (UTE) en la que conste el nombramiento de la persona representante o de la persona apoderada única de la unión con poderes suficientes para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones que se deriven del contrato hasta su extinción.

**19.5** El contenido del contrato será el que establecen los artículos 35 de la LCSP y 71 del RGLCAP y no incluirá ninguna cláusula que implique alteración de los términos de la adjudicación.

**19.6.** El contrato se perfeccionará con su formalización y ésta será requisito imprescindible para poder iniciar su ejecución.

**19.7** La formalización de este contrato, junto con el contrato, se publicará en un plazo no superior a quince días después de su perfeccionamiento en el perfil de contratante. El anuncio de formalización se publicará, además, en el Diario Oficial de la Unión Europea.

**19.8** Una vez formalizado el contrato, se comunicará al Registro Público de Contratos de la Generalidad de Cataluña, para su inscripción, los datos básicos, entre los que figurarán la identidad de la empresa adjudicataria, el importe de adjudicación del contrato, junto con el desglose correspondiente del IVA; y posteriormente, en su caso, las modificaciones, las prórrogas, las variaciones de plazos o de precios, el importe final y la extinción del contrato.

Los datos contractuales comunicados al registro público de contratos serán de acceso público, con las limitaciones que imponen las normas sobre protección de datos, siempre que no tengan carácter de confidenciales.

### **Vigésima. Retorno de la documentación**

Una vez formalizado el contrato y transcurridos los plazos para la interposición de los recursos correspondientes sin que éstos se hayan interpuesto, la documentación que acompaña a las proposiciones quedará a disposición de las empresas licitadoras que no hayan resultado adjudicatarias. Dicha documentación se podrá recuperar haciendo una solicitud a la Unidad de Contratación (Registro General) dirigido a la Subdirección de Organización.

Transcurrido el plazo de un año desde la adjudicación del contrato, sin que el licitador haya retirado la documentación aportada al procedimiento, se entenderá que el interesado ha renunciado a la misma, y que el órgano de contratación queda en libertad, sin necesidad de ningún aviso o comunicación previos, para dar a la documentación no retirada el destino que considere conveniente, incluso procediendo a su destrucción. Cualquier reclamación que se presente por este motivo será rechazada.

## **III. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

### **Vigésima primera. Condiciones especiales de ejecución y cláusula ética**

**21.1** Las condiciones especiales en relación con la ejecución, de obligado cumplimiento por parte de la empresa o las empresas contratistas y, en su caso, por la empresa o las empresas subcontratistas, son las que se establecen en **el apartado L del cuadro de características**, así como las que se establecen como tales en otras cláusulas de este pliego.

## **21.2** Cláusula ética

Los altos cargos, personal directivo, cargos de mando, cargos administrativos y personal al servicio de la Administración pública y de su sector público, que intervienen, directa o indirectamente, en el procedimiento de contratación pública están sujetos al Código de principios y conductas recomendables en la contratación pública y se les aplicarán sus disposiciones de forma transversal a toda actuación que forme parte de cualquier fase del procedimiento de contratación de acuerdo con el grado de intervención y de responsabilidad en los procedimientos contractuales. La presentación de la oferta por parte de los licitadores supondrá su adhesión al Código de principios y conductas recomendables en la contratación pública de acuerdo con los compromisos éticos y de integridad que forman parte de la relación contractual.

Los licitadores, contratistas y subcontratistas asumen las obligaciones siguientes:

- a) Observar los principios, normas y cánones éticos propios de las actividades, oficios y/o profesiones correspondientes a las prestaciones objeto de los contratos.
- b) No realizar acciones que pongan en riesgo el interés público en el ámbito del contrato o de las prestaciones a licitar.
- c) Denunciar las situaciones irregulares que se puedan presentar en los procesos de contratación pública o durante la ejecución de los contratos.
- d) Abstenerse de realizar conductas que tengan por objeto o puedan producir el efecto de impedir, restringir o falsear la competencia como por ejemplo los comportamientos colusorios o de competencia fraudulenta (ofertas de resguardo, eliminación de ofertas, asignación de mercados, rotación de ofertas, etc.).
- e) En el momento de presentar la oferta, el licitador debe declarar si tiene alguna situación de posible conflicto de interés, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 64 de la LCSP, o relación equivalente al respeto con partes interesadas en el proyecto. Si

durante la ejecución del contrato se produjera una situación de estas características el contratista o subcontratista está obligado a ponerlo en conocimiento del órgano de contratación.

f) Respetar los acuerdos y las normas de confidencialidad.

g) Además, el contratista deberá colaborar con el órgano de contratación en las actuaciones que éste realice para el seguimiento y/o la evaluación del cumplimiento del contrato, particularmente facilitando la información que le sea solicitada para estos fines y que la legislación de transparencia y la normativa de contratos del sector público imponen a los contratistas en relación con la Administración o administraciones de referencia, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones de transparencia que les correspondan de forma directa por previsión legal.

La presentación de la oferta por parte de los licitadores supondrá su adhesión al Código de principios y conductas recomendables en la contratación pública de acuerdo con los compromisos éticos y de integridad que forman parte de la relación contractual.

Los licitadores, contratistas y subcontratistas, o sus empresas filiales o vinculadas, se comprometen a cumplir rigurosamente la legislación tributaria, laboral y de seguridad social y, específicamente, a no hacer operaciones financieras contrarias a la normativa tributaria en países que no tengan normas sobre control de capitales y sean considerados paraísos fiscales por la Unión Europea.

Todas estas obligaciones y compromisos tienen la consideración de condiciones especiales de ejecución del contrato.

Las consecuencias o penalidades por el incumplimiento de esta cláusula ética serán las siguientes:

- En caso de incumplimiento de los apartados a), b), c), f) y g) de la presente cláusula ética se establece una penalidad mínima de 0,60 euros por cada 1000 euros del precio del contrato, IVA excluido, que se podrá incrementar de forma justificada y proporcional en función de la gravedad de los hechos. La gravedad de los hechos vendrá determinada por el perjuicio causado al interés público, la reiteración de los hechos o la obtención de un beneficio derivado del incumplimiento. En todo caso, la cuantía de cada una de las penalidades no podrá exceder del 10% del precio del contrato, IVA excluido, ni su total podrá superar en ningún caso el 50% del precio del contrato.

- En el caso de incumplimiento de lo previsto en la letra d) de la presente cláusula ética el órgano de contratación dará conocimiento de los hechos a las autoridades competentes en materia de competencia.

- En el caso de incumplimiento de lo previsto en la letra e) de la presente cláusula ética el órgano de contratación lo pondrá en conocimiento de la Comisión de Ética en la Contratación Pública de la Generalidad de Cataluña para que emita el pertinente informe, sin perjuicio de otras penalidades que puedan establecerse.

- En el caso de que la gravedad de los hechos lo requiera, el órgano de contratación los pondrá en conocimiento de la Oficina Antifraude de Cataluña o de los órganos de control y fiscalización que sean competentes por razón de la materia.

### **Vigésimo segunda. Ejecución y supervisión de los servicios**

El contrato se ejecutará con sujeción a lo que establezcan sus cláusulas y los pliegos y conforme con las instrucciones que en su interpretación dé a la empresa o empresas contratistas la persona responsable del contrato a la que se refiere la cláusula vigesimocuarta de este pliego.

### **Vigésimo tercera. Cumplimiento de plazos y correcta ejecución del contrato**

**23.1** La empresa contratista está obligada a cumplir el plazo total de ejecución del contrato.

**23.2** Si la empresa contratista incurriera en demora respecto del cumplimiento de los plazos total o parciales, por causas que le sean imputables, el Consorci AOC podrá optar, dadas las circunstancias del caso, por la resolución del contrato con pérdida de la garantía o por la imposición de las penalidades, en la forma y condiciones establecidas en los artículos 193 y 194 de la LCSP o las establecidas en **el apartado R del cuadro de características**.

El Consorci AOC tendrá la misma facultad si la empresa contratista incumple parcialmente, por causas que le sean imputables, la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato. De establecerse la imposición de penalidades estas serán las indicadas en **el apartado R del cuadro de características**.

Si el retraso respecto al cumplimiento de los plazos fuera producido por motivos no imputables a

la empresa contratista y ésta ofrece cumplir si se le amplía el plazo inicial de ejecución, se le concederá un plazo, al menos, igual al tiempo perdido, a menos que el contratista pida otro más corto.

En todo caso, la constitución en demora de la empresa contratista no requerirá intimación previa por parte del Consorci AOC.

**23.3** En caso de cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato o de incumplimiento de los compromisos asumidos por la empresa o las empresas contratistas

o de las condiciones especiales de ejecución establecidas en la cláusula vigésima primera de este pliego se podrá acordar la imposición de las penalidades que se hayan previsto **en el apartado R del cuadro de características.**

En caso de incumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral a que se refiere la cláusula vigesimonovena de este pliego, se impondrán las penalidades previstas en **el apartado R del cuadro de características.**

**23.4** Los importes de las penalidades que se impongan se harán efectivos mediante la deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse a la empresa contratista o sobre la garantía de que, en su caso, se hubiera constituido, cuando no se puedan deducir de los pagos mencionados.

En los supuestos de incumplimiento parcial o cumplimiento defectuoso o de demora en la ejecución en que no esté prevista penalidad o ésta no cubre los daños causados al Consorci AOC, se exigirá al contratista la indemnización por daños y perjuicio.

#### **Vigésimo cuarteta. Persona responsable del contrato**

Con independencia de la unidad encargada del seguimiento y la ejecución ordinaria del contrato designada **en el apartado S del cuadro de características**, se designará tal y como se especifica **en el apartado T del cuadro de características** la persona responsable del contrato que ejercerá las funciones siguientes:

- Supervisar la ejecución del contrato y tomar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias para asegurar la correcta realización de la prestación, siempre dentro de las facultades que le otorgue el órgano de contratación.

- Adoptar la propuesta sobre la imposición de penalidades.
- Emitir un informe donde determine si el retraso en la ejecución es producido por motivos imputables al contratista.
- Verificar que el tratamiento de datos personales se ejecuta durante toda la vida del contrato de conformidad con el encargo de tratamiento establecido en la cláusula 45.1 de este PCAP, en especial en cuanto al cumplimiento de las obligaciones derivadas a la finalización del contrato.
- Verificar que la implantación del sistema de inteligencia artificial en el marco del presente contrato, se adecua durante toda la ejecución contractual a los requerimientos del PPT y del RIA.

Las instrucciones dadas por la persona responsable del contrato configuran las obligaciones de ejecución del contrato junto, con su clausulado y los pliegos.

#### **Vigésimo quinta. Resolución de incidencias**

Las incidencias que puedan surgir entre el Consorci AOC y la empresa contratista en la ejecución del contrato, por diferencias en la interpretación de lo convenido o bien por la necesidad de modificar las condiciones contractuales, se tramitarán mediante expediente contradictorio que incluirá necesariamente las actuaciones descritas en el artículo 97 del RGLCAP.

Salvo que motivos de interés público lo justifiquen o la naturaleza de las incidencias lo requiera, su tramitación no determinará la paralización del contrato.

#### **Vigésimo sexta. Resolución de dudas técnicas interpretativas**

Para la resolución de dudas técnicas interpretativas que puedan surgir durante la ejecución del contrato se puede solicitar un informe técnico externo al Consorci AOC y no vinculante.

### **IV. DISPOSICIONES RELATIVAS A LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

#### **Vigésimo séptima. Abonos a la empresa contratista**

**27.1** La factura se presentará al Consorci AOC en el plazo de 30 días desde la fecha de la prestación del servicio o de recepción del objeto contractual o, en caso de desconocer esta fecha, desde la fecha de registro de la factura.

La factura deberá contener el detalle del servicio, deberá mencionar el contrato, al Director gerente como órgano de contratación, y a la Subdirección de Organización, como órgano competente en materia de contabilidad pública y destinatario de la factura.

El pago se realizará según lo previsto en el **apartado Uno del cuadro de características** , y el trámite de la factura, se iniciará contra la presentación de esta por parte del adjudicatario, y previa certificación del Responsable del contrato.

La facturación deberá emitirse en formato electrónico y enviarse a través de la plataforma eFact dando cumplimiento a la Ley 25/2013 de Impulso de la Factura Electrónica y creación el Registro Contable de Facturas al Sector Público y al Acuerdo de Gobierno 151/2014, de 11 de noviembre, sobre el punto general de entrada de facturas electrónicas de Cataluña.

Las facturas deberán incluir obligatoriamente el número de expediente de contratación en el campo Filereference. La no inclusión de este dato puede conllevar el rechazo automático de la factura.

El seguimiento del estado de las facturas se puede consultar en la web del Departamento de Economía y de Hacienda, en el apartado de Tesorería y Pagos (Consulta del estado facturas y pagos de documento ), a partir del día siguiente del registro de la factura.

Información códigos DIR3:

Unidad Tramitadora: A09018933

Órgano gestor: A09018933

Oficina Contable: A09018933

La entrega de facturas por parte del adjudicatario de este contrato se efectuará por medios electrónicos.

De acuerdo con la normativa reguladora de la facturación electrónica, esta administración aceptará la recepción de facturas que cumplan con los requerimientos especificados en <https://economia.gencat.cat/ca/ambits-actuacio/factura-electronica>

La entrega de las facturas se efectuará a través del servicio e.FACT, bien utilizando el buzón de entrega de facturas accesible desde la sede electrónica de esta administración, con dirección electrónica. <https://www.seu-e.cat/web/consorciaoc> , o bien a través de las plataformas de facturación electrónica adheridas al servicio e.FACT

que encontraréis detalladas en la dirección electrónica <https://efact.aoc.cat/bustia/?emisorId=0>

La falta o incumplimiento de cualquiera de estos datos comportará la devolución de la factura y la actualización de los datos con los efectos económicos que se deriven.

El pago se hará por transferencia bancaria a través del Consorci AOC.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 198.4 de la LCSP, en caso de efectuarse el pago transcurridos treinta días a contar desde la fecha de expedición de los documentos que acrediten la conformidad con lo establecido en el contrato de los bienes entregados, el contratista podrá reclamar, a partir de esa fecha, los intereses de demora y la indemnización por los gastos de cobro en los términos previstos en la ley, excepto que la factura se presente con posterioridad a los 30 días de la entrega del servicio. En este caso el devengo de intereses no se iniciará hasta que hayan transcurrido 30 días de la presentación de la factura en el registro correspondiente, sin que la Administración haya aprobado la conformidad, si procede, y efectuado el abono.

**27.2** La empresa contratista podrá realizar los trabajos con mayor celeridad de la necesaria para ejecutar los servicios en el plazo o plazos contractuales. Sin embargo, no tendrá derecho a percibir en cada año, cualquiera que sea el importe de lo ejecutado o de las certificaciones expedidas, mayor cantidad que la consignada en la anualidad correspondiente, afectada por el coeficiente de adjudicación.

**27.3** La empresa contratista podrá transmitir los derechos de cobro en los términos y condiciones establecidos en el artículo 200 de la LCSP.

### **Vigésimo octava. Responsabilidad de la empresa contratista**

La empresa contratista es responsable de la calidad técnica de los trabajos que lleve a cabo y de las prestaciones y servicios realizados, así como también de las consecuencias que se deduzcan para el Consorci AOC o para terceras personas de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

La empresa contratista ejecuta el contrato a su riesgo y ventura y está obligada a indemnizar los daños y perjuicios que se causen a terceras personas como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato, excepto en el caso de que los daños sean ocasionados como consecuencia inmediata y directa de una orden del Consorci AOC.

## **Vigésimo novena. Otras obligaciones de la empresa contratista**

**29.1.** La empresa contratista está obligada en la ejecución del contrato al cumplimiento de las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral que establecen el derecho de la Unión Europea, el derecho nacional, los convenios colectivos o las disposiciones de derecho internacional medioambiental, social y laboral que vinculen al Estado, y en particular las que establece el anexo V de la LCSP.

También está obligada a cumplir las disposiciones vigentes en materia de integración social de personas con discapacidad y fiscales.

El incumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral mencionadas y, en especial, los incumplimientos o los retrasos reiterados en el pago de los salarios o la aplicación de condiciones salariales inferiores a las derivadas de los convenios colectivos que sea grave y dolosa, dará lugar a la imposición de las penalidades establecidas en **el apartado R del cuadro de características**.

A tal efecto, la empresa contratista deberá remitir la justificación de la realización efectiva de estos pagos al órgano de contratación cuando éste se lo solicite.

**29.2.** La empresa contratista debe garantizar que, en la ejecución del contrato, todas sus actividades se llevan a cabo en plena conformidad con los convenios de la Organización Internacional del Trabajo, la Directiva (UE) 2024/1760 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad y por la que se modifican la Directiva (UE) 2019/1937 y el Reglamento (UE) 2023/2859, y el Plan de acción nacional de empresas y derechos humanos, así como con el derecho internacional de los derechos humanos y el derecho internacional humanitario.

Para garantizar el cumplimiento de esta obligación la empresa contratista debe facilitar la información y las evidencias que le requiera el órgano de contratación. Asimismo, debe permitir la realización auditorías, verificaciones o comprobaciones, incluidas inspecciones, por parte del órgano de contratación para evaluar el cumplimiento de la cláusula.

**29.3** La empresa contratista se obliga a cumplir las condiciones salariales de los trabajadores de conformidad con el convenio colectivo sectorial aplicable.

**29.4.** La empresa contratista se obliga a aplicar al ejecutar las prestaciones propias del servicio las medidas destinadas a promover la igualdad entre hombres y mujeres.

**29.5.** La empresa contratista debe emplear el catalán en sus relaciones con el Consorci AOC derivadas de la ejecución del objeto de este contrato. Asimismo, la empresa contratista y, en su caso, las empresas subcontratistas deben emplear, al menos, el catalán en los rótulos, las publicaciones, los avisos y en el resto de las comunicaciones de carácter general que se deriven de la ejecución de las prestaciones objeto del contrato.

La empresa contratista debe entregar los trabajos objeto de este contrato, al menos, en catalán. Específicamente, la empresa contratista debe redactar en lengua catalana la documentación del proyecto y las leyendas de los planos y documentación técnica anexa, tanto en papel como en soporte digital, que se obtenga como resultado de la realización de los trabajos según las determinaciones del clausulado específico del pliego de prescripciones técnicas particulares.

Asimismo, la empresa contratista asume la obligación de destinar a la ejecución del contrato los medios y el personal que resulten adecuados para asegurar que se podrán realizar las prestaciones objeto del servicio en catalán. A tal efecto, la empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas de formación de su personal necesarias para garantizar que el personal que, en su caso, pueda relacionarse con el público, tenga un conocimiento suficiente de la lengua catalana para desarrollar las tareas de atención, información y comunicación de manera fluida y adecuada.

En todo caso, la empresa contratista y, en su caso, las empresas subcontratistas, quedan sujetas en la ejecución del contrato a las obligaciones derivadas de la Ley 1/1998, de 7 de enero, de política lingüística y de las disposiciones que la desarrollan. En el ámbito territorial de la Vall d'Aran, las empresas contratistas y, en su caso, las empresas subcontratistas, deben emplear el aranés de acuerdo con la Ley 35/2010, de 1 de octubre, del occitano, aranés en Arán, y con la normativa propia del Conselh Generau d'Aran que la desarrolle.

En el apartado "Contratar con la Administración" de la web de Contratación Pública las empresas tienen a su disposición un conjunto de herramientas de apoyo a la traducción y a la redacción, tanto de lenguaje general, como de terminología específica, que sirven como ayuda para que cumplan su obligación de uso del catalán y de entregar los textos a que estén obligados con una calidad lingüística adecuada.

**29.6** La empresa o las empresas contratistas deben cumplir las obligaciones recogidas en **el anexo 6** de este pliego, relativo a reglas especiales respecto del personal de la empresa contratista que adscribirá a la ejecución del contrato.

**29.7** La empresa o las empresas contratistas deben cumplir la normativa de competencia. En caso de incumplimiento de esta normativa, la Administración podrá iniciar una reclamación de daños, de conformidad con el Real Decreto-ley 9/2017, de 26 de mayo.

En materia de control y seguimiento de la correcta ejecución del contrato, con el fin de prevenir las consecuencias sociales del incumplimiento de las obligaciones relativas al pago de los salarios y de la Seguridad Social, y garantizar, por razones de interés público, la continuidad del servicio prestado, en los pliegos de cláusulas de los contratos de servicios con mano de obra intensiva y obligación de subrogación del personal adscrito a la ejecución del contrato, incluirán las siguientes previsiones:

- Con el fin de garantizar el cumplimiento de la obligación de pago a los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato de los salarios -de acuerdo con lo establecido en el artículo 211, apartado i) de la LCSP-, y las cuotas de Seguridad Social correspondientes, establecidas como obligaciones esenciales, la empresa contratista debe remitir mensualmente a la persona responsable del contrato una declaración responsable conforme se ha hecho efectivo el pago de los salarios y el ingreso dentro de plazo de las cuotas de Seguridad Social respecto de este personal, en los términos y condiciones previstas en el convenio colectivo y en la normativa correspondiente. La declaración debe presentarse antes o en la misma fecha que la factura y en todo caso debe ir firmada por la persona representante legal de la empresa. Si la contratista no remite la declaración responsable indicada, o cuando el responsable del contrato tenga indicios de incumplimiento de las obligaciones de pago mencionadas, se requerirá la justificación documental que debe ser enviada en un plazo máximo de 10 días hábiles. Si la contratista no da cumplimiento al requerimiento de justificación documental en este plazo, o los motivos que se aleguen no son suficientes para entender que la contratista cumple o está en condiciones de cumplir con las obligaciones mencionadas, el responsable del contrato propondrá el inicio del procedimiento de resolución del contrato al órgano de contratación. El responsable del contrato emitirá la correspondiente certificación de incumplimiento de la condición esencial de ejecución, y se aplican las medidas cautelares que corresponden en relación con los pagos de acuerdo con lo establecido en la LCSP.

### **Trigésimo. Prerrogativas de la Administración**

Dentro de los límites y con sujeción a los requisitos y efectos señalados en la LCSP, el órgano de contratación ostenta las prerrogativas de interpretar el contrato, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificarlo por razones de interés público, declarar la responsabilidad imputable a la empresa contratista a raíz de su ejecución, suspender su ejecución, acordar su resolución y determinar sus efectos.

Asimismo, el órgano de contratación tiene las facultades de inspección de las actividades desarrolladas por la empresa contratista durante la ejecución del contrato, en los términos y con los límites que establece la LCSP.

Los acuerdos que adopte el órgano de contratación en el ejercicio de las prerrogativas mencionadas agotan la vía administrativa y son inmediatamente ejecutivos.

El ejercicio de las prerrogativas de la Administración se llevará a cabo mediante el procedimiento establecido en el artículo 191 de la LCSP.

### **Trigésimo primera. Modificación del contrato**

**31.1** El contrato sólo se puede modificar por razones de interés público, en los casos y en la forma que se especifican en esta cláusula y de conformidad con lo previsto en los artículos 203 a 207 de la LCSP.

Si procede la modificación del contrato, de acuerdo con lo establecido en esta cláusula, debe incluirse en el expediente un informe justificativo de la adecuación de la modificación con relación a la finalidad del contrato, el cual debe publicarse en la Plataforma de servicios de contratación pública, tal y como se prevé en el artículo 159, apartado 1.1, de la Ley 5/2017, medidas.

**31.2** Las modificaciones previstas de acuerdo con **el apartado M del cuadro de características** son obligatorias para la empresa contratista.

En ningún caso la modificación del contrato podrá suponer el establecimiento de nuevos precios unitarios no previstos en el contrato.

**31.3** La modificación del contrato no prevista en el cuadro de características sólo podrá efectuarse cuando se cumplan los requisitos y concurren los supuestos previstos en el artículo 205 de la LCSP, de conformidad con el procedimiento regulado en el artículo 191 de la LCSP y con las particularidades previstas en el artículo 207 de la LCSP.

Estas modificaciones son obligatorias para la empresa contratista, salvo que impliquen, aislada o conjuntamente, una alteración en su cuantía que exceda el 20% del precio inicial del contrato, IVA excluido. En este caso, la modificación se acordará por el órgano de contratación previa conformidad por escrito de la empresa contratista; en caso contrario, el contrato se resolverá de acuerdo con la causa prevista en el artículo 211.1.g) de la LCSP.

**31.4** Las modificaciones del contrato se formalizarán de conformidad con lo establecido en el artículo 153 de la LCSP y la cláusula decimonovena de este pliego.

**31.5** El anuncio de modificación del contrato, junto con las alegaciones de la empresa contratista y de todos los informes que, en su caso, se soliciten con carácter previo a la aprobación de la modificación, tanto los que aporte la empresa adjudicataria como los que emita el órgano de contratación, se publicarán en el perfil de contratante. El anuncio de modificación también se publicará en el DOUE.

#### **Trigésimo segunda. Suspensión del contrato**

El contrato podrá ser suspendido por acuerdo del Consorci AOC o porque el contratista opte por suspender su cumplimiento, en caso de demora en el pago del precio superior a 4 meses, comunicándolo al Consorci AOC con un mes de antelación.

En todo caso, el Consorci AOC debe extender el acta de suspensión correspondiente, de oficio o a solicitud de la empresa contratista, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 208.1 de la LCSP.

El acta de suspensión, de acuerdo con el artículo 103 del RGLCAP, deberán firmarla una persona en representación del órgano de contratación y la empresa contratista y debe extenderse en el plazo máximo de dos días hábiles, a contar desde el día siguiente al día en que se acuerde la suspensión.

El Consorci AOC debe abonar a la empresa contratista los daños y perjuicios que efectivamente se le causen de conformidad con lo previsto en el artículo 208.2 de la LCSP.

El abono de los daños y perjuicios a la empresa contratista sólo comprenderá los conceptos que se indican en este precepto.

#### **V. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA SUCESIÓN, CESIÓN, SUBCONTRATACIÓN Y REVISIÓN DE PRECIOS DEL CONTRATO**

## **Trigésimo tercera. Sucesión y Cesión del contrato**

### **33.1 Sucesión en la persona del contratista:**

En el supuesto de fusión de empresas en las que participe la sociedad contratista, el contrato continuará vigente con la entidad absorbente o con la resultante de la fusión, que quedará subrogada en todos los derechos y obligaciones que dimanen.

En supuestos de escisión, aportación o transmisión de empresas o ramas de actividad, el contrato continuará con la entidad a la que se atribuya el contrato, que quedará subrogada en los derechos y obligaciones que dimanen, siempre que reúna las condiciones de capacidad, ausencia de prohibición de contratar y la solvencia exigida. al acordarse la adjudicación del contrato o que las sociedades beneficiarias de estas operaciones y, en caso de subsistir, cuya sociedad provengan el patrimonio, empresas o ramas segregadas, se responsabilicen solidariamente de la ejecución del contrato.

La empresa contratista debe comunicar al órgano de contratación la circunstancia que se haya producido.

En caso de que la empresa contratista sea una UTE, cuando tengan lugar respecto de alguna o algunas empresas integrantes de la unión temporal operaciones de fusión, escisión o transmisión de rama de actividad, continuará la ejecución del contrato con la unión temporal adjudicataria. En caso de que la sociedad absorbente, la resultante de la fusión, la beneficiaria de la escisión o el adquirente de la rama de actividad, no sean empresas integrantes de la unión temporal, será necesario que tengan plena capacidad de obrar, no estén incurso en prohibición de contratar y que se mantenga la solvencia, la capacidad o clasificación exigida.

Si el contrato se atribuye a una entidad diferente, la garantía definitiva puede renovarse o reemplazarse, a criterio de la entidad otorgante, por una nueva garantía que suscriba la nueva entidad, atendiendo al riesgo que suponga esta última entidad. En todo caso, la antigua garantía definitiva conserva su vigencia hasta que esté constituida la nueva garantía.

Si la subrogación no puede producirse porque la entidad a la que debería atribuirse el contrato no reúne las condiciones de solvencia necesarias, el contrato se resolverá, considerándose a todos los efectos como un supuesto de resolución por culpa de la empresa contratista.

### **33.2 Cesión del contrato:**

Los derechos y obligaciones que dimanen de este contrato podrán cederse por la empresa contratista a una tercera persona, siempre que las cualidades técnicas o personales de quien cede no hayan sido razón determinante de la adjudicación del contrato ni que de la cesión no resulte una restricción efectiva de la competencia en el mercado, cuando se cumplan los siguientes requisitos:

a) El órgano de contratación autorice, de forma previa y expresa, la cesión. Si transcurre el plazo de dos meses sin que se haya notificado la resolución sobre la solicitud de autorización de la cesión, ésta se entenderá otorgada por silencio administrativo.

b) La empresa cedente tenga ejecutado al menos un 20 por 100 del importe del contrato. Este requisito no se exige si la cesión se produce encontrándose la empresa contratista en concurso aunque se haya abierto la fase de liquidación, o ha puesto en conocimiento del juzgado competente para la declaración del concurso que ha iniciado negociaciones para llegar a un acuerdo de refinanciación, o para obtener adhesiones a una propuesta anticipada de convenio, en los términos previstos en la legislación concursal.

c) La empresa cesionaria tenga capacidad para contratar con la Administración, la solvencia exigible en función de la fase de ejecución del contrato y no esté incurso en una causa de prohibición de contratar.

d) La cesión se formalice, entre la empresa adjudicataria y la empresa cedente, en escritura pública.

No se podrá autorizar la cesión a una tercera persona cuando la cesión suponga una alteración sustancial de las características de la empresa contratista si éstas constituyen un elemento esencial del contrato.

La empresa cesionaria quedará subrogada en todos los derechos y obligaciones que corresponderían a la empresa que cede el contrato.

### **Trigésimo cuarenta y cuatro. Subcontratación**

**34.1** La empresa contratista puede concertar con otras empresas la realización parcial de la prestación objeto de este contrato, de acuerdo con lo previsto en el **apartado N del cuadro de características**.

**34.2** Las empresas licitadoras, en su caso y se ha previsto en **el apartado N del cuadro de características**, deben indicar en sus ofertas la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe y el nombre o el perfil profesional, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a quienes vayan a encomendar su realización. En este caso, la intención de suscribir subcontratas debe indicarse en el DEUC y debe presentarse un DEUC separado por cada una de las empresas que se tiene previsto subcontratar.

En el caso de que las empresas contratistas quieran suscribir contratos que no se ajusten a lo indicado en la oferta, éstos no podrán suscribirse hasta que transcurran veinte días desde que se haya cursado la notificación al órgano de contratación y se hayan aportado las justificaciones a que se refiere el párrafo siguiente, salvo que autorizara expresamente con anterioridad o que se diera una situación justificada de emergencia o que exigiera la adopción de medidas urgentes, salvo que autorizara expresamente con anterioridad o que se diera una situación justificada de emergencia o que exigiera la adopción de medidas urgentes, excepto si la Administración notifica dentro de este plazo su oposición.

Si las tareas a subcontratar comportan un tratamiento de datos de carácter personal (incluidos los servidores) será necesaria autorización expresa y por escrito del Consorci, caso de no notificarse la autorización dentro de los 20 días desde la recepción de la comunicación se entenderá que no se puede proceder al subencargo. La solicitud deberá contener la información necesaria para que el Consorci pueda resolverla y en todo caso será necesario que la empresa licitadora aporte el **Anexo 9**.

**34.3** La empresa contratista debe comunicar por escrito, tras la adjudicación del contrato y, como muy tarde, cuando inicie su ejecución, al órgano de contratación la intención de suscribir subcontratas, indicando la parte de la prestación que pretende subcontratar y la identidad, los datos de contacto y el representante o representantes legales de la empresa subcontratista, justificando suficientemente la aptitud de la misma para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, y acreditando que no se encuentra incurso en prohibición de contratar.

Si la empresa subcontratista tiene la clasificación adecuada para realizar la parte del contrato objeto de la subcontratación, la comunicación de esta circunstancia es suficiente para acreditar su aptitud.

En todo caso, cuando se trate de contratos de servicios sujetos a regulación armonizada y así le requiera el órgano de contratación, la contratista debe enviar, junto con la comunicación preceptiva de la subcontratación, una copia de los contratos suscritos con las subcontratistas.

**34.4** La empresa contratista debe notificar por escrito al órgano de contratación cualquier modificación que sufra esta información durante la ejecución del contrato, y toda la información necesaria sobre los nuevos subcontratas.

**34.5** La suscripción de subcontratas está sometida al cumplimiento de los requisitos y circunstancias reguladas en el artículo 215 de la LCSP y en el Decreto-ley 3/2025, de 4 de marzo.

Si la suscripción de subcontratas comporta el desarrollo, introducción, puesta en servicio o utilización de sistemas de inteligencia aquellos subcontratas estarán también sometidos al cumplimiento del RIA. El encargado y el Consorci deben mantener una lista de los subencargados autorizados.

Si la suscripción de subcontratas comporta el subencargo de tratamiento de datos de carácter personal, aquellos estarán también sometidos al cumplimiento de la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos y al acuerdo de encargo previsto en la cláusula cuadragésimo-quinta de este PCAP.

**34.6** La infracción de las condiciones establecidas en esta cláusula y en el artículo 215 de la LCSP para proceder a la subcontratación, así como la falta de acreditación de la aptitud de la empresa subcontratista o de las circunstancias determinantes de la situación de emergencia o de las que hacen urgente la subcontratación, tiene, en función de la repercusión en la ejecución del contrato, las consecuencias que se prevé en **el apartado N del cuadro de características**.

**34.7** Las empresas subcontratistas quedan obligadas sólo ante la empresa contratista principal quien asumirá, por tanto, la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a la Administración, de conformidad con este pliego y con los términos del contrato, incluido el cumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral a que se refiere la cláusula vigesimonovena de este pliego y de sumisión a la misma. la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos y del acuerdo de encargo. El contratista principal notificará al Consorci los

incumplimientos del subcontratista de las obligaciones que le atribuye el contrato como subencargado.

El conocimiento que la Administración tenga de los contratos suscritos o la autorización que otorgue no alteran la responsabilidad exclusiva del contratista principal.

De acuerdo con el artículo 5 del Decreto-ley 3/2025, de 4 de marzo, la empresa subcontratista debe cumplir, en los mismos términos que la empresa contratista, con las obligaciones en materia ambiental, social y laboral establecidas por el derecho europeo, nacional y autonómico y en el convenio colectivo de referencia de aplicación al sector que corresponda. En caso de que se detecten incumplimientos por parte de la subcontratista, el responsable del contrato puede proponer al órgano de contratación que exija a la contratista principal, o la sustitución de la subcontratista, o la asunción directa de la ejecución.

Las empresas subcontratistas no tienen acción directa ante la Administración contratante por las obligaciones contraídas con ellas por la empresa contratista, como consecuencia de la ejecución del contrato principal y de los subcontratas.

**34.8** En ningún caso la empresa o las empresas contratistas pueden concertar la ejecución parcial del contrato con personas inhabilitadas para contratar de acuerdo con el ordenamiento jurídico o incursas en alguna de las causas de prohibición de contratar previstas en el artículo 71 de la LCSP.

**34.9** La empresa contratista debe informar a quien ejerce la representación de las personas trabajadoras de la subcontratación, de acuerdo con la legislación laboral.

**34.10** Los subcontratas tienen en todo caso naturaleza privada.

**34.11** Cuando así lo solicite la subcontratista, la contratista debe expedir un certificado de buena ejecución que refleje el contenido técnico y económico de la participación de la subcontratista en el contrato, y el nivel de satisfacción en el resultado. El certificado debe emitirse en 10 días desde la solicitud y enviarlo a la subcontratista, con copia al responsable del contrato.

**34.12** El pago a las empresas subcontratistas y a las empresas suministradoras se rige por lo que disponen los artículos 216 y 217 de la LCSP.

La Administración comprobará el cumplimiento estricto de pago a las empresas subcontratistas y a las empresas suministradoras por parte de la empresa contratista. A estos efectos, la empresa contratista deberá aportar, cuando se le solicite, relación detallada de las empresas subcontratistas o empresas suministradoras con especificación de las condiciones relacionadas con el plazo de pago y deberá presentar el justificante de cumplimiento del pago en plazo. Estas obligaciones tienen la consideración de condición especial de ejecución, de manera que su incumplimiento puede conllevar la imposición de las penalidades que se prevén en **el apartado N del cuadro de características**, respondiendo la garantía definitiva de estas penalidades.

Procederá la imposición de las penalidades previstas en la cláusula N del Cuadro de características a la contratista cuando, mediante una resolución judicial o arbitral firme aportada por la subcontratista o por la suministradora al órgano de contratación quede acreditada la falta de pago en plazo por la contratista a una subcontratista o suministradora vinculada a la ejecución del contrato, y siempre que esta demora en el pago no esté motivada por el incumplimiento de alguna de las obligaciones contractuales asumidas por la subcontratista o por la suministradora en la ejecución de la prestación.

Cuando la subcontratista o suministradora ejerza ante la contratista principal, en sede judicial o arbitral, acciones dirigidas al abono de las facturas una vez excedido el plazo fijado según lo previsto en el artículo 216.2, el órgano de contratación, debe retener provisionalmente la garantía definitiva, que no puede devolverse hasta que la contratista acredite la satisfacción íntegra de los derechos declarados en la resolución judicial o arbitral firme que ponga término al litigio. A estos efectos, la contratista principal debe poner en conocimiento del órgano de contratación el ejercicio de cualquier tipo de acción dirigida al abono de las facturas por los subcontratistas o suministradores.

Cuando la subcontratación con un operador económico sea igual o superior al 10% del precio del contrato, éste tiene derecho a solicitar el pago en caso de demora de la contratista superior a un mes. En este sentido, se requerirá a la contratista para que acredite el pago o los motivos de su improcedencia.

Si la contratista no acredita el pago en 15 días naturales, o si los motivos alegados no responden a supuestos debidamente justificados, se procederá al pago directo a la subcontratista y a la correspondiente detracción de los importes correspondientes de las facturas pendientes de pago a la contratista o de la garantía, en su caso, sin perjuicio de la imposición de las penalidades que correspondan.

El pago directo a la subcontratista se entiende como un pago por cuenta de la contratista.

Las facturas que emita la contratista deben indicar, en conceptos diferenciados, el importe de las prestaciones que corresponden a los diferentes subcontratistas.

#### **Trigésimo quinta. Revisión de precios**

La revisión de precios aplicable a este contrato se detalla en **el apartado Q del cuadro de características**. La revisión de precios sólo será procedente cuando el contrato se haya ejecutado, al menos, en un 20% de su importe y haya transcurrido 1 año desde su formalización.

El importe de las revisiones que procedan se hará efectivo, de oficio, mediante el abono o el descuento correspondiente en las certificaciones o pagos parciales.

## **VI. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA EXTINCIÓN DEL CONTRATO**

#### **Trigésimo sexta. Recepción y liquidación**

La recepción y liquidación del contrato se realizará conforme a lo dispuesto en los artículos 210 y 311 de la LCSP y en el artículo 204 del RGLCAP.

La Administración determinará si la prestación realizada por la empresa contratista se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución y cumplimiento y, en su caso, requerirá la realización de las prestaciones contratadas y la enmienda de los defectos observados con ocasión de su recepción.

Si los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables a la empresa contratista, podrá rechazarla de manera que quedará exenta de la obligación de pago o tendrá derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

Además, las unidades de recepción del contrato comprobarán el cumplimiento efectivo de las cláusulas contractuales que establecen obligaciones del uso del catalán, haciendo referencia a las mismos.

expresa en los certificados de recepción y de correcta ejecución.

#### **Trigésimo séptima. Plazo de garantía y devolución o cancelación de la garantía definitiva**

El plazo de garantía es el señalado **en el apartado Q del cuadro de características** y comenzará a computar a partir de la recepción de los servicios.

Si durante el plazo de garantía se acredita la existencia de vicios o defectos en los trabajos efectuados, se reclamará a la empresa contratista que los enmiende.

Una vez se hayan cumplido por la empresa contratista las obligaciones derivadas del contrato, si no existen responsabilidades que deban ejercitarse sobre la garantía definitiva y transcurrido el plazo de garantía, se procederá de oficio a dictar el acuerdo de devolución o cancelación de la garantía definitiva, de acuerdo con lo establecido en el artículo 111 de la LCSP.

### **Trigésimo octava. Resolución del contrato**

Son causas de resolución del contrato las siguientes:

- La muerte o incapacidad sobrevenida del contratista individual o la extinción de la personalidad jurídica de la sociedad contratista, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 98 relativo a la sucesión del contratista.
- La declaración de concurso o la declaración de insolvencia en cualquier otro procedimiento.
- El mutuo acuerdo entre la Administración y el contratista.
- La demora en el cumplimiento de los plazos por parte del contratista.
- La demora en el pago por parte de la Administración por un plazo superior a seis meses.
- El incumplimiento de la obligación principal del contrato, así como el incumplimiento de las obligaciones esenciales calificadas como tales en este pliego. Entre ellas:
  - Destinar la empresa adjudicataria los datos a una finalidad diferente para la que se formalizó el encargo.
  - El incumplimiento por parte del contratista de la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos de carácter personal.

- El incumplimiento de la empresa adjudicataria de comunicar cualquier modificación que se produzca respecto a la ubicación de los servidores y desde donde se prestan los servicios asociados a los mismos, así como en el caso de que se produzca una transferencia internacional de datos, la no acreditación de la garantía al amparo de la cuándo se lleva a cabo, así como la falta de justificación de las medidas complementarias adoptadas, cuando sea necesario.
  - El incumplimiento, por parte de la empresa adjudicataria, de la obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en cuanto al tratamiento de datos de carácter personal si por su gravedad impide la continuidad del tratamiento.
  - El incumplimiento, por parte de la empresa adjudicataria, de manera sustancial o persistente el acuerdo de encargo.
  - El incumplimiento, por parte de la empresa adjudicataria, de una resolución vinculante de un órgano jurisdiccional competente o de la Autoridad Catalana de Protección de Datos en relación con las obligaciones que les atribuye el acuerdo de encargo de tratamiento o la normativa de aplicación en la materia.
- La imposibilidad de ejecutar la prestación en los términos inicialmente pactados, cuando no sea posible modificar el contrato de acuerdo con los artículos 204 y 205 de la LCSP; o cuando, dándose las circunstancias establecidas en el artículo 205 de la LCSP, las modificaciones impliquen, aislada o conjuntamente, alteraciones del precio de este, en cuantía superior, en más o menos, al 20% del precio inicial del contrato, con exclusión del IVA.
- El desistimiento antes del inicio la prestación del servicio o la suspensión por causa imputable al órgano de contratación de la iniciación del contrato por plazo superior a cuatro meses a partir de la fecha señalada en el mismo para su comienzo.
- El desistimiento una vez iniciada la prestación del servicio o la suspensión del contrato por plazo superior a ocho meses acordada por el órgano de contratación.
- El impago, durante la ejecución del contrato, de los salarios por parte del contratista a los trabajadores que estuvieran participando en la misma, o el incumplimiento de las

condiciones establecidas en los Convenios colectivos en vigor para estos trabajadores durante la ejecución del contrato.

-Las establecidas en el apartado R del cuadro de características.

La aplicación y los efectos de estas causas de resolución son las que se establezcan en los artículos 212, 213 y 313 de la LCSP.

En todos los casos, la resolución del contrato se llevará a cabo siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 191 de la LCSP y en el artículo 109 del RGLCAP.

## **VII. RECURSOS, MEDIDAS PROVISIONALES Y SUPUESTOS ESPECIALES DE NULIDAD LIDAD CONTRACTUAL**

### **Trigésimo novena. Régimen de recursos**

**39.1** Son susceptibles de recurso especial en materia de contratación, de acuerdo con el artículo 44 de la LCSP, los anuncios de licitación, los pliegos y los documentos contractuales que establezcan las condiciones que deben regir la contratación; los actos de trámite que decidan directa o indirectamente sobre la adjudicación, determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión o perjuicio irreparable a derechos o intereses legítimos; los acuerdos de adjudicación del contrato; y las modificaciones del contrato basadas en el incumplimiento de lo establecido en los artículos 204 y 205 de la LCSP, por entender que la modificación debería haber sido objeto de una nueva adjudicación.

Este recurso tiene carácter potestativo, es gratuito para los recurrentes y debe presentarse, con carácter general, en el plazo de quince días hábiles computados de acuerdo con el artículo 50 de la LCSP –o en los plazos de treinta días o seis meses previstos en este mismo precepto por supuestos específicos. Se podrá interponer en los lugares que establece el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, en el registro del órgano de contratación o ante el Tribunal Catalán de Contratos del Sector 86/103 Público, previamente o alternativamente, a la interposición del recurso contencioso administrativo, de conformidad con la Ley 29/1998, de 13 de junio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa, y se regirá por lo dispuesto en los artículos 44 y

siguientes de la LCSP y el Real Decreto 814/2015, de 11 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos especiales de revisión de decisiones en materia contractual y de organización del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales.

Si el escrito de interposición del recurso se presenta en un registro distinto al del órgano de contratación o del Tribunal Catalán de Contratos del Sector Público, hay que comunicarlo al citado Tribunal de manera inmediata y de la forma más rápida posible.

Contra los actos susceptibles de recurso especial no procede la interposición de recursos administrativos ordinarios.

**39.2** Contra los actos que adopte el órgano de contratación en relación con los efectos, la modificación y la extinción de este contrato que no sean susceptibles de recurso especial en materia de contratación, procederá la interposición del recurso administrativo de reposición de acuerdo con lo que establece la Ley 26/2010, de 3 de agosto, del régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña, y la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas; o del recurso contencioso administrativo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa.

**39.3** Los acuerdos que adopte el órgano de contratación en el ejercicio de las prerrogativas de la Administración son susceptibles de recurso potestativo de reposición, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 26/2010, de 3 de agosto, del régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña, y la legislación básica del procedimiento administrativo común, o de recurso contencioso administrativo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa.

### **Cuarentena. Arbitraje**

Sin perjuicio de lo establecido en la cláusula trigésimo novena, se podrá acordar el sometimiento a arbitraje de la solución de todas o alguna de las controversias que puedan surgir entre la administración contratante y la/os empresa/es contratista/es, siempre que se trate de materias de libre disposición conforme a derecho y, específicamente, sobre los efectos, el cumplimiento y la extinción de este contrato, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

### **Cuadragésima primera. Régimen de invalidez**

Este contrato está sometido al régimen de invalidez previsto en los artículos 38 a 43 de la Ley 1/1998, de 13 de la ley.

LCSP.

### **Cuadragésimo segunda. Jurisdicción competente**

El orden jurisdiccional contencioso administrativo es el competente para la resolución de las cuestiones litigiosas que se planteen en relación con la preparación, la adjudicación, los efectos, la modificación y la extinción de este contrato.

### **Cuadragésimo tercera. Medidas cautelares**

Antes de interponer el recurso especial en materia de contratación, las personas legitimadas para interponerlo podrán solicitar ante el órgano competente para su resolución, la adopción de medidas cautelares, de conformidad con lo establecido en el artículo 49 de la LCSP y el Real Decreto 814/2015, de 11 de septiembre, ya mencionado.

## **VIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN, PROTECCIÓN DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

### **Cuadragésimo cuarenta y cuatro. Confidencialidad de la información**

El adjudicatario se compromete a adoptar las medidas oportunas, para asegurar el tratamiento confidencial de la información suministrada por el Consorci AOC o a la que hubiera tenido acceso, asumiendo las siguientes obligaciones:

**44.1** Usar la información sólo para el uso propio al que sea destinada para cumplir el contrato.

**44.2** Permitir el acceso a la información únicamente a aquellas personas físicas o jurídicas que necesiten la información para el desarrollo de tareas por las que el uso de esta información sea estrictamente necesario.

A tal efecto, el receptor de la información advertirá a dichas personas físicas o jurídicas de sus obligaciones respecto a la confidencialidad, velando por el cumplimiento de estas.

**44.3** Comunicar al Consorci AOC toda filtración de información de la que tengan o lleguen a tener un conocimiento, producida por la vulneración del acuerdo de confidencialidad o infidelidad de las personas que hayan accedido a la información, con la condición de que tal comunicación no exime al adjudicatario de su responsabilidad.

**44.4** Limitar el uso de la información a lo estrictamente necesario para el cumplimiento del objeto de este acuerdo, asumiendo el adjudicatario la responsabilidad por todo uso distinto, realizado por él o por las personas físicas o jurídicas a las que haya permitido el acceso a la información. El presente acuerdo no supondrá, en ningún caso, la concesión de permiso o derecho expreso o implícito por el uso de licencias o derechos de autor, propiedad del Consorci AOC. El adjudicatario se compromete a no copiar, reproducir, o divulgar, ni por cualquier otro procedimiento ceder información o material facilitado por el Consorci AOC o al que hubiera tenido acceso. No permitir a ninguna otra persona, empresa o institución, la copia, reproducción o divulgación, total, parcial o de cualquier forma, de información o materiales facilitados por el Consorci o a los que se hubiera tenido acceso en cualquier momento y que abran en poder del adjudicatario, sin la autorización previa del Consorci AOC, manifestada expresamente y por escrito.

**44.5** No revelar información de la otra parte a terceras personas excepto autorización previa y escrita de dicha otra parte.

El acceso de terceros autorizados a la información a la que se refiere el presente acuerdo, se efectuará en los términos indicados en las disposiciones señaladas en el apartado anterior.

Las anteriores disposiciones no serán aplicables a la información confidencial siguiente:

- La que el propio Consorci AOC difunda o haga pública por sí mismo, y desde el momento en que lo haga.
- La que sea evidente e irrelevante.
- La que haya sido autorizada expresamente y por escrito por el Consorci AOC para su difusión.
- La que debiera difundirse por imperativo legal.

## **Cuadragésimo quinta. Protección de datos personales**

### **45.1 Encargo de tratamiento**

El adjudicatario, como consecuencia de la ejecución del presente contrato trata datos de carácter personal que constan en ficheros del propio Consorci AOC, ostentando la posición de encargado de tratamiento hacia estos datos.

El tratamiento será el necesario para llevar a cabo las tareas de ejecución del contrato objeto de la presente licitación, que se concretan en el Pliego de prescripciones técnicas y posteriormente durante la ejecución del contrato.

La duración del encargo será la misma que la del contrato del que trae causa.

La información a tratar para ejecutar las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, son las que constan en el PPT para prestar el servicio y se comunicarán a la empresa que resulte adjudicataria.

El adjudicatario como encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso puede utilizar los datos para finalidades propias.
- Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del Consorci AOC.
- Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, el Reglamento (UE) 2016/679 del parlamento europeo y del consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas con respecto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/ CE (RGPD) o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los estados miembros, el encargado debe informar inmediatamente al Consorci AOC.
- Llevar, por escrito, en su caso, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Consorci AOC, que contenga lo establecido en el artículo 30.2 del RGPD.
- No comunicar los datos a terceras personas, salvo que tenga la autorización expresa del Consorci AOC, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros subencargados del tratamiento del Consorci AOC, de acuerdo con las instrucciones del Consorci. En este caso, el Consorci AOC debe identificar, previamente y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad que hay que aplicar para proceder a la comunicación.

- No llevar a cabo ninguna transferencia internacional de datos, excepto autorización previa por escrito del Consorci AOC. La transferencia internacional deberá documentarse y justificarse aportando los anexos 8 y 9 del PCAP.
- No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales si no es previa autorización expresa y por escrito del Consorci AOC y dentro de los límites y términos establecidos en cuanto a dicha subcontratación en este Pliego.

Si así se autoriza, la empresa contratista deberá:

- suscribir con el subencargado del tratamiento un contrato que le imponga las mismas obligaciones en materia de protección de datos que las que le son impuestas a él como encargado en virtud del presente contrato.
  - entregar al Consorci, si le solicita, una copia del contrato con el subencargado y de cualquier modificación posterior del mismo. En la medida en que sea necesario para proteger secretos comerciales u otros tipos de información confidencial, como datos personales, el encargado podrá expurgar el texto del contrato antes de compartir la copia.
  - La empresa contratista como encargada sigue siendo plenamente responsable ante el Consorci del cumplimiento de las obligaciones que haya impuesto al subencargado en el contrato que hayan suscrito .
  - notificar al Consorci los incumplimientos por parte del subencargado de las obligaciones que le atribuya el contrato que hayan suscrito.
- Mantener el deber de secreto respecto de los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud de este encargo, incluso después de que finalice su objeto.
  - Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las cuales hay que informarles convenientemente.
  - Mantener a disposición del Consorci AOC la documentación que acredita que se cumple la obligación establecida en el apartado anterior.
  - Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
  - Asistir al Consorci AOC en la respuesta al ejercicio de los derechos siguientes:

- Acceso, rectificación, supresión y oposición

- Limitación del tratamiento
- Portabilidad de datos

- Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento debe informar al Consorci AOC, sin dilación indebida y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, dejando constancia escrita a través del responsable del contrato, el correo [seguretat@aac.cat](mailto:seguretat@aac.cat) y [dpd@aac.cat](mailto:dpd@aac.cat) de las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de los que tenga conocimiento, junto con toda la información relevante para documentar y comunicar la incidencia.

Si se dispone, se facilitará, como mínimo, la siguiente información:

- Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, incluidas, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

- Nombre y datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que se pueda obtener más información.

- Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

- Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluidas, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información debe facilitarse de manera gradual sin dilación indebida.

- Apoyar al Consorci AOC del tratamiento a la hora de hacer las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- Apoyar al Consorci AOC del tratamiento a la hora de hacer las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- Poner a disposición del Consorci AOC toda la información necesaria para demostrar que cumple sus obligaciones, así como para realizar las auditorías o las inspecciones que efectúen el Consorci AOC u otro auditor autorizado por él.
- Implantar las medidas de seguridad establecidas en el Esquema Nacional de Seguridad de acuerdo con la categorización que se contiene en el Pliego de Prescripciones Técnicas y aquellas que resulten del análisis de riesgos que debe

llevar a cabo el encargado del tratamiento y las que le pueda comunicar el Consorci AOC como consecuencia del análisis de riesgos que lleve a cabo.

En todo caso, hay que implantar mecanismos para:

- Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
  - Valorada la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
  - Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
  - Pseudonimizar y cifrar los datos personales, si procede.
- Designar, en su caso, un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al Consorci AOC.

- Destino de los datos

Una vez finalizado este contrato, el encargado del tratamiento debe devolver al Consorci o a quien el Consorci designe, los datos personales y, en su caso, los soportes donde consten y suprimir cualquier copia que esté en su poder.

Los datos deben devolverse en el formato que determine la AOC.

La devolución debe conllevar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.

No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras se puedan derivar responsabilidades de la ejecución de la prestación.

- A instancia del Consorci AOC, el adjudicatario permitirá y contribuirá a la realización de auditorías de las actividades de tratamiento cubiertas por el presente encargo, a intervalos razonables o si existen indicios de incumplimiento. Al decidir si se realiza un examen o una auditoría, el Consorci AOC podrá tener en cuenta las certificaciones pertinentes que estén en poder del encargado.

El Consorci AOC podrá optar por realizar él mismo la auditoría o autorizar a un auditor independiente. Las auditorías también podrán consistir en inspecciones de los locales o instalaciones físicas del encargado y, cuando proceda, realizarse con un preaviso razonable.

- En caso de resolución del contrato o del acuerdo de encargo por cualquier causa el Consorci podrá ordenar al encargado que suprima o devuelva los datos de carácter personal.

El Consorci AOC se obliga a:

- Comunicar al encargado cuáles son los datos a tratar.
- Hacer una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento que debe efectuar el encargado, en su caso.
- Hacer las consultas previas que corresponda.
- Velar, antes y durante todo el tratamiento, para que el encargado cumpla la normativa de protección de datos vigente de aplicación.
- Supervisar el tratamiento, incluida la ejecución de inspecciones y auditorías.

#### **45.2 Derecho de información del tratamiento de datos de carácter personal**

Los datos de carácter personal objeto de tratamiento para la tramitación y ejecución del contrato comprendido en el ámbito del presente Pliego se incluyen en el ámbito del Registro de actividades de tratamiento "Proveedores" del Consorci AOC.

#### **Los datos del responsable del tratamiento y del delegado de protección de datos son:**

Identidad: Director/Directora gerente del Consorci AOC

Dirección postal: Calle Salvador Espriu 45-51 08908 L'Hospitalet de Llobregat

Teléfono: 932722500

Contacto DPD: [dpd@aoc.cat](mailto:dpd@aoc.cat)

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

#### **Finalidad del tratamiento**

Gestionar y tramitar la licitación y ejecución de contratos por el Consorci AOC.

#### **Ejercicio de derechos**

Podéis acceder a vuestros datos, solicitar la rectificación o supresión, oponeros al tratamiento y solicitar su limitación, mediante un escrito dirigido al Consorci AOC Calle

Salvador Espriu 45-51 08908 L'Hospitalet de Llobregat o bien mediante formulario electrónico disponible en <https://www.seu-e.cat/ca/web/consorciao/govern-obert-i-transparencia/informacio-institucional-i-organitzativa/proteccio-de-dades-personals/exercici-dels-drets-relatius-a-la-proteccio-de-dades-personals>

### **Vías de reclamación**

Si consideráis que vuestros derechos no se han atendido adecuadamente podéis presentar una reclamación ante la Autoridad Catalana de Protección de Datos si bien con carácter previo a la presentación de dicha reclamación, de conformidad con lo establecido en el artículo 37 Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, os podéis dirigir al delegado de protección de datos del Consorci .

Asimismo os informamos que de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y la Ley 9/2017, de 9 de noviembre, de contratos del sector público los datos de carácter personal necesarios para dar cumplimiento a lo establecido en dicha normativa serán objeto de publicación durante cinco años en el perfil de contratante del Consorci AOC incluido en la plataforma electrónica. de contratación pública y al Registro Público de Contratos a los que se puede acceder mediante un enlace desde el portal de la transparencia del Consorci AOC

**Puede ampliarse la información** facilitada consultando la actividad de tratamiento 'Proveedores' del Registro de Actividades de Tratamiento de la AOC publicado en este enlace: <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>

### **Cuadragésimo sexta. Seguridad de la información**

Durante la ejecución del contrato la empresa deberá cumplir la normativa de seguridad y adoptar todas las medidas que consten, en su caso, en el Pliego de prescripciones técnicas y las que acuerde el Consorci AOC, ya hagan referencia tanto al objeto del contrato como a la actuación del personal de la empresa adscrito a su ejecución.

## ANEXO 1 DECLARACIÓN RESPONSABLE

El/la señor/a ....., en nombre propio o como ..... (señaláis vuestras facultades de representación -p.ej. administrador/a único, apoderado/a, etc.-) de ..... (razón social), con NIF ..... y domicilio en ....., bajo su responsabilidad, como licitador en el procedimiento de contratación núm. ...., denominado ....., DECLARA:

- I. Que he informado, de los términos que figuran en la cláusula 45 del Pliego de Cláusulas Administrativas particulares, a las personas de quien se ceden datos de carácter personal al Consorci de que el Consorci tratará las mismas y que se dispone de la base jurídica necesaria para llevar a cabo la cesión.
- II. Que de resultar propuesta como adjudicataria se compromete a aportar los medios personales y/o materiales requeridos en el apartado G4 del cuadro de características.
- III.  Que, siendo una empresa extranjera, se someterá a los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden para todas las incidencias que puedan surgir del contrato, con renuncia expresa del fuero propio.
- IV.  Autorizo al Consorci, en caso de resultar propuesta adjudicataria, a consultar que la empresa que represento está al corriente de las obligaciones tributarias y de la Seguridad Social. **(Casilla a marcar por aquellas empresas no inscritas en el RELIC o en otro registro de empresas licitadoras, o que a pesar de estar inscritas no tengan los datos actualizados, y que NO deseen aportar ellas mismas las correspondientes certificaciones).**

Y para que así conste, firmo la presente.

[Firma electrónica]

## ANEXO 2

### MODELO DE PROPOSICIÓN CON CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR ( A INCLUIR EN EL SOBRE B)

El/la Sr./Sra..... con residencia  
en ....., en la calle..... número....., y con  
NIF....., declara que, enterado/a de las condiciones y los requisitos que se  
exigen para poder ser la empresa adjudicataria del contrato ....., con expediente  
número ....., se compromete (en nombre propio / en nombre y  
representación de la empresa) a ejecutarlo con estricta sujeción a los requisitos y  
condiciones siguientes:

(La estructura debe ser la establecida en el apartado I del cuadro de características)

Y para que conste, firmo esta proposición electrónicamente.

[Firma]

### ANEXO 3

#### MODELO DE MEJORAS CUALITATIVAS QUE SE OFERTAN ( A INCLUIR EN EL SOBRE B)

El/la Sr./Sra..... con residencia  
en ....., en la calle..... número....., y con  
NIF....., declara que, de las mejoras cualitativas, detalladas en el apartado H.1  
del QC oferta las siguientes:

(.....)

Y para que conste, firmo esta proposición electrónicamente.

[Firma]

**ANEXO 4.A**

**MODELO DE OFERTA ECONÓMICA TANTO ALZADO (( A INCLUIR EN EL SOBRE C)**

El/la Sr./Sra..... con residencia en ....., en la calle..... número....., y con NIF....., declara que, enterado/a de las condiciones y los requisitos que se exigen para poder ser la empresa adjudicataria del contrato ....., con expediente número ....., se compromete (en nombre propio / en nombre y representación de la empresa) a ejecutarlo con estricta sujeción a los requisitos y condiciones estipulados, por la cantidad total de: .....€ (cifra en letras y en números), de las cuales.....€, se corresponden al precio del contrato y .....€ se corresponden al Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

BLOQUE		CONCEPTO	Precio total (sin IVA)	Importe IVA	Importe (IVA incluido)
<b>Estructura Servicio</b>	<b>de</b>	Todos los conceptos del bloque agrupados			
<b>Servicio emergencias</b>	<b>de</b>	Servicio de emergencias (fuera de horario)			
<b>TOTAL:</b>					

Y para que conste, firmo esta proposición electrónicamente.

[Firma]

## ANEXO 4.B

### MODELO DE OFERTA ECONÓMICA PRECIOS UNITARIOS ( A INCLUIR EN EL SOBRE C)

El/la Sr./Sra..... con residencia en ....., en la calle..... número....., y con NIF....., declara que, enterado/a de las condiciones y los requisitos que se exigen para poder ser la empresa adjudicataria del contrato ....., con expediente número ....., se compromete (en nombre propio / en nombre y representación de la empresa) a ejecutarlo con estricta sujeción a los requisitos y condiciones estipulados, según el siguiente desglose:

BLOQUE	CONCEPTO	Precio unitario por interacción (sin IVA)	Importe IVA	Precio unitario por interacción (IVA incluido)
<b>Apoyo</b>	Soporte Canal Teléfono			
	Soporte Canal Formulario Web			
	Soporte Canal Chat en Vivo			
	Soporte IA Canal Teléfono			
	Soporte IA Canales Formulario Web+ Chat en Vivo			
	Tickets Altas Servicio			
	Usuarios Preferentes			
	Contactos de Seguimiento			
<b>Soporte Conecta</b>	<b>AOC</b> Acompañamiento Digital Inclusivo			
BLOQUE	CONCEPTO	precio/hora (Sin IVA)	Importe IVA	Precio/hora (IVA incluido)

**Mejora continua de los servicios** Propuestas de mejora continua de los servicios

**TOTAL:**

***En cuanto a la parte relativa al precio/hora:***

***SE COMPROMETE,***

(en nombre propio / en nombre y representación de la empresa) a ejecutarlo con estricta sujeción a los requisitos y condiciones estipulados y, a los efectos de que sea considerado en los criterios de adjudicación, declara que los precios establecidos en cada una de las proposiciones económicas presentadas, correspondientes a cada uno de los lotes a los que licita, en su caso, según convenio colectivo..... vigente:

A.- se ajustan a los salariales mínimos por categoría profesional, según dicho convenio colectivo

B.- a pesar de estar por debajo de los salariales mínimos por categoría profesional, según dicho convenio colectivo se ajusta a la normativa laboral por los motivos siguientes:..... hay que especificarlo de manera completa y no fundamentarse en hipótesis o prácticas inadecuadas desde el punto de vista técnico, jurídico o económico.....

***(ES OBLIGATORIO INDICAR UNA DE LAS DOS OPCIONES )***

Y para que conste, firmo esta proposición electrónicamente.

[Firma]

## ANEXO 5

### MODELO DE MEJORAS CUANTITATIVAS QUE SE OFERTAN ( A INCLUIR EN EL SOBRE C)

El/la Sr./Sra..... con residencia  
en ....., en la calle..... número....., y con  
NIF....., declara que, de las mejoras cuantitativas, detalladas en el apartado H.1  
del QC oferta las siguientes:

(.....)

Y para que conste, firmo esta proposición electrónicamente.

[Firma]

## **ANEXO 6**

### **REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA**

1. Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, acreditando los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Administración del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a la Administración.

2. En relación con los trabajadores destinados a la ejecución de este contrato, la empresa contratista asume la obligación de ejercer de manera real, efectiva y continua, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y el pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en los casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se derivan de la relación contractual entre empleado y empleador.

3. La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

4. La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones, salvo que, excepcionalmente, sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias administrativas. En este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupen los empleados públicos. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación. En el expediente deberá hacerse constar motivadamente la necesidad de que, para la ejecución del contrato, los servicios se presten en las dependencias administrativas.

5. La empresa contratista deberá designar, al menos, un coordinador técnico o responsable integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Actuar como interlocutor de la empresa contratista ante la Administración, canalizando, por un lado, la comunicación entre aquella y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato y, por otro lado, de la Administración, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a estos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- Supervisar el correcto cumplimiento por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encomendadas, así como controlar la asistencia de este personal al puesto de trabajo.
- Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo coordinarse adecuadamente la empresa contratista como la Administración contratante, para no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- Informar a la Administración sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

## **ANEXO 7**

### **COMPOSICIÓN DE LA MESA DE CONTRATACIÓN:**

Estará formada por los siguientes miembros:

a) Presidente: Sr. Pep Budí, Subdirector de Transformación Digital. Se designa como suplente al Sr. Rubén Cortés, Subdirector de Tecnología y Servicios.

b) Vocales:

- El Sr. Sergio Paniagua, Órgano de control interno del Consorci AOC. Como suplente el Sr. Ignasi Albors, subdirector de Organización del Consorci AOC.
- La Sra. Irma Choy, responsable del asesoramiento jurídico interno del Consorci AOC. Se designa como suplente a la Sra. Mar Batalla, responsable de asesoramiento jurídico servicios Consorci AOC.
- El Sr. Jordi Riba Gutiérrez, Técnico de acompañamiento y capacitación Se designa como suplente al Sr. Xavier Llebaria Seoane , Jefe de Área de Servicios.
- La Sra. Meritxell Lozano González, Técnica de acompañamiento y capacitación Se designa como suplente a la Sra. M.<sup>a</sup> Victoria Millan de la Rosa , Jefe de servicio.

c) Secretaria: La Sra. Belén Antolín, responsable de Contratación de la subdirección de Organización. Se designa como suplente al Sr. Miquel Sabaté, responsable de Contratación de la subdirección de Organización.

## ANEXO 8

### MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA A LA UBICACIÓN DE LOS SERVIDORES Y SERVICIOS ASOCIADOS A LOS MISMOS

*(este anexo sólo debe ponerse si se contratan servidores y servicios asociados a los mismos)*

El/la señor/a ....., en nombre propio o como  
..... *(señaláis vuestras facultades de representación -p.ej.  
administrador/a único, apoderado/a, etc.-)* de ..... *(razón social)*, con  
NIF ..... y domicilio en ....., bajo su  
responsabilidad, como licitador en el procedimiento de contratación núm.  
....., llamado ....., DECLARA:

- I. Que los servidores estarán ubicados en ..... y que los servicios asociados a los mismos se prestarán desde ....., comprometiéndose a comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de esta información.
  
- II. *(si procede)* Que por la ubicación de los servidores se produce una transferencia internacional de datos que ésta: *(escoger la opción que corresponda)*
  - De acuerdo con el artículo 45 del GDPR se ampara en la decisión de adecuación [...]
  - Que de acuerdo con el artículo 46 del GDPR la transferencia internacional se ampara en [...] *(hay que hacer constar las referencias que permita su consulta o adjuntarse a la declaración)*
  
- III. *(si procede)* Que de acuerdo con las Recomendaciones 01/2020 sobre medidas que complementan los instrumentos de transferencia para garantizar el cumplimiento del nivel de protección de los datos personales de la UE, versión 2.0. de 18 de junio de 2021  
[https://www.edpb.europa.eu/system/files/2022-04/edpb\\_recommendations\\_202001vo.2.0\\_supplementarymeasurestransfersto\\_ols\\_es.pdf](https://www.edpb.europa.eu/system/files/2022-04/edpb_recommendations_202001vo.2.0_supplementarymeasurestransfersto_ols_es.pdf)) se han adoptado las siguientes medidas complementarias: [...]

- IV. Que está enterado de su obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca de los datos comunicados en la presente declaración responsable y de su sujeción a aprobación previa específica por parte del Consorci.

Y para que así conste, firmo esta declaración.

[Firma electrónica]

***Este anexo debe presentarse con la oferta y siempre que se produzca algún cambio en la información facilitada.***

## ANEXO 9

### SUBENCÁRRAGO DE TRATAMIENTO

*(Este anexo sólo debe ponerse si se ha permitido la subcontratación)*

El/la señor/a ....., en nombre propio o como  
..... *(señaláis vuestras facultades de  
representación -p.ej. administrador/a único, apoderado/a, etc.-)* de  
..... *(razón social)*, con NIF ..... y domicilio en  
....., bajo su responsabilidad, como licitador en el procedimiento  
de contratación núm. ...., llamado ....., DECLARA:

- I. Que ha comprobado que la empresa a subcontratar tiene implantados procedimientos organizativos y capacidad para adoptar las medidas técnicas necesarias para el tratamiento de datos de carácter personal objeto de tratamiento en ejecución del presente contrato. En caso de que se adhiera a códigos de conducta o se certifique en el marco de los esquemas de certificación previstos en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas con respecto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, lo comunicará al Consorci AOC.
- II. (si procede) Que tiene previsto subcontratar los servidores o servicios asociados a los mismos en la empresa..... con N.I.F.....
- III. Que los servidores estarán ubicados en ..... y que los servicios asociados a los mismos se prestarán desde .....
- IV. *(si procede)* Que por la ubicación de los servidores se produce una transferencia internacional de datos que ésta: *(escoger la opción que corresponda)*
  - De acuerdo con el artículo 45 del GDPR se ampara en la decisión de adecuación [...]
  - Que de acuerdo con el artículo 46 del GDPR la transferencia internacional se ampara en [...] *(hay que hacer constar las referencias que permita su consulta o adjuntarse a la declaración)*
- V. Que de acuerdo con las Recomendaciones 01/2020 sobre medidas que complementan los instrumentos de transferencia para garantizar el cumplimiento del nivel de protección de los datos personales de la UE, versión 2.0. de 18 de junio de 2021 ([https://www.edpb.europa.eu/system/files/2022-04/edpb\\_recommendations\\_202001vo.2.0\\_supplementarymeasurestransfersto](https://www.edpb.europa.eu/system/files/2022-04/edpb_recommendations_202001vo.2.0_supplementarymeasurestransfersto))

[ols\\_es.pdf](#)) se han adoptado las siguientes medidas complementarias:

.....

VI. (si procede) Que tiene previsto subcontratar las siguientes prestaciones que comportan un tratamiento de datos de carácter personal, a la empresa..... con N.I.F.....

- Los tratamientos a subcontratar son:.....
- Afectan a los datos de carácter personal siguientes:.....
- Las medidas de seguridad a adoptar por el subencargado de acuerdo con el encargo suscrito con el Consorci son: .....

VII. Que está enterado de su obligación de:

- Comunicar cualquier cambio que se produzca de los datos comunicados en la presente declaración responsable y de su sujeción a aprobación previa específica por parte del Consorci.
- Suscribir con el subencargado del tratamiento un contrato que le imponga las mismas obligaciones en materia de protección de datos que las que le son impuestas a él como encargado en virtud del presente contrato y notificar al Consorci los incumplimientos por parte del subencargado de las obligaciones que en dicho acuerdo le atribuya.
- Entregar al Consorci, si le solicita, una copia del contrato con el subencargado y de cualquier modificación posterior del mismo.

Y para que así conste, firmo esta declaración.

[Firma electrónica]

***Este anexo debe presentarse con la oferta y siempre que se produzca algún cambio en la información facilitada.***

## ANEXO 10

### Ficha descriptiva de sistemas de inteligencia artificial (IA)

Ficha con la información necesaria para identificar cada uno de los sistemas de IA propuestos y acreditar su uso, justificación y condiciones de gobernanza en el marco del contrato.

#### 1. Identificación del sistema de IA

- Nombre del sistema: \_\_\_\_\_
- Proveedor (empresa): \_\_\_\_\_
- Tipos de sistema (descripción funcional): \_\_\_\_\_
- Origen:
  - Desarrollo propio
  - Solución de tercero (indicar): \_\_\_\_\_

#### 2. Funcionalidad y uso en el servicio

- Funciones de la IA:
  - Respuestas automáticas
  - Traducción
  - Clasificación / encaminamiento
  - Recomendación
  - Detección de patrones
  - Otros: \_\_\_\_\_
- Breve descripción de la funcionalidad o mejora en que se aplica en el servicio:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### 3. Justificación del uso de IA

*Este apartado deberá cumplimentarse en todos los casos. En el caso de sistemas de IA obligatorios (p. ej. centralita), la justificación deberá describir el enfoque adoptado y los motivos de la solución propuesta. En el caso de sistemas de IA ofrecidos como mejora, se deberá justificar específicamente el valor añadido que aporta respecto de alternativas no basadas en IA.*

- Justificación del uso en relación con la funcionalidad o mejora propuesta:  
\_\_\_\_\_
- Beneficios previstos:
  - Eficiencia
  - Accesibilidad
  - Escalabilidad
  - Otros: \_\_\_\_\_

#### 4. Arquitectura y funcionamiento

- Tipo de modelo:
  - Reglas

- Machine Learning
- IA generativa
- Híbrido
- Componentes principales y dependencias externas (APIs, modelos, servicios cloud, etc.): \_\_\_\_\_
- Ubicación del sistema:
  - UE
  - Fuera UE (indicar país): \_\_\_\_\_

*Por "ubicación del sistema" se entiende la ubicación de la infraestructura donde se ejecuta el sistema de IA y se procesa la información.*

## 5. Datos y protección

### 5.1 Datos

- Tipos de datos tratados:
    - No personales
    - Personales
    - Introducidas por la persona usuaria
  - En caso de que la persona usuaria pueda introducir datos libremente (voz, texto u otros), describa:
    - Cómo se tratan estos datos
    - Si se conservan o no
    - Si se aplican mecanismos de eliminación o anonimización automática
- 
- 

### 5.2 Entrenamiento y ajuste del sistema

- El sistema utiliza datos para:
  - Entrenamiento del modelo
  - Ajuste / configuración / fine-tuning
  - Indexación o recuperación de conocimiento (RAG o similar)
  - No utiliza datos

En caso afirmativo:

- Tipos de datos: \_\_\_\_\_
- Origen: \_\_\_\_\_
- Base jurídica (si procede): \_\_\_\_\_

### 5.3 Medidas de protección

- Medidas aplicadas (minimización, anonimización, control de acceso, etc.):  
\_\_\_\_\_

## 6. Clasificación según el RIA

- Clasificación:
  - Alto riesgo
  - Modelo de uso general (GPAI)
    - Riesgo limitado
    - Riesgo mínimo
- Justificación de la clasificación: \_\_\_\_\_

## 7. Calidad, supervisión y transparencia

### 7.1 Calidad y rendimiento

- Indicadores disponibles:
  - Precisión
  - Tasa de error
  - Tiempo de respuesta
  - Tasa de resolución
  - Otros: \_\_\_\_\_
- Valores (si se dispone): \_\_\_\_\_
- Disponibilidad de los indicadores:
  - En tiempo real
  - Informes periódicos
  - Otros (describir): \_\_\_\_\_
- Mecanismo de acceso por parte de la AOC (cuadro de mando, API, informes, etc.): \_\_\_\_\_
- Limitaciones conocidas: \_\_\_\_\_

### 7.2 Supervisión humana

- Existe supervisión humana:
    - Sí  No
  - Describir brevemente:
    - En qué momentos interviene una persona
    - Si se pueden revisar/modificar decisiones
    - Si se puede desactivar el sistema
- 
- 

### 7.3 Transparencia

- Se informa que el sistema utiliza IA:
  - Sí  No
- Cómo y en qué momento se informa a la persona usuaria: : \_\_\_\_\_

## 8. Interoperabilidad y transferencia de conocimiento

- Se puede exportar conocimiento:  
 Sí  No
- Elementos exportables:  
 Base conocimiento  
 Reglas  
 Flujos  
 Modelos  
 Otros: \_\_\_\_\_
- Mecanismo de exportación (API, fichero, acceso directo, etc.): : \_\_\_\_\_
- Formato de los datos exportados: : \_\_\_\_\_
- Limitaciones: : \_\_\_\_\_
- ¿El sistema garantiza la reutilización del conocimiento generado?  
 Sí  No

## 9. Fecha y firma

- Nombre y cargo:
- Firma electrónica