

PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS

OBJECTE DEL CONTRACTE	SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA 24 HORES PER AL SERVEI PÚBLIC D'ABASTAMENT D'AIGUA POTABLE I CLAVEGUERAM GESTIONAT PER A LA SOCIETAT MUNICIPAL GESTIÓ URBANÍSTICA I SERVEIS ARENYS DE MUNT, S.A.
TIPOLOGIA CONTRACTUAL	CONTRACTE PRIVAT DE SERVEIS
EXPEDIENT	CTEAA022026
PROCEDIMENT	OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT
TRAMITACIÓ	ORDINÀRIA

QUADRE RESUM

OBJECTE: SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA 24 HORES PER AL SERVEI PÚBLIC D'ABASTAMENT D'AIGUA POTABLE I CLAVEGUERAM GESTIONAT PER GUSAM, S.A.	
PODER ADJUDICADOR	Gestió Urbanística i Serveis Arenys de Munt, SA (GUSAM, S.A.)
NÚMERO D'EXPEDIENT:	CTEAA022026
PERFIL DEL CONTRACTANT	https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/31860175?categoria=0
TIPUS DE CONTRACTE	privat
PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ	Obert simplificat abreujat
TRAMITACIÓ	Ordinària
CPV	79512000-6 (Centre d'atenció telefònica)
LOTS	No
FORMA D'ADJUDICACIÓ	Acord del Consell d'Administració.
ASPECTES ECONÒMICS	Pressupost base de licitació (Sense IVA): 10.400,00 €
	Tipus d'IVA: 21%
	Import IVA: 2.184,00 €
	Pressupost base de licitació (IVA inclòs): 12.584,00 €
VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE	20.800,00 € (IVA exclòs)
MODIFICACIONS PREVISTES	No
TERMINI D'EXECUCIÓ	2 anys
PRÒRROQUES	Si (1 + 1)
RESPONSABLE DEL CONTRACTE	Cap del Servei del cycle integral de l'aigua
FORMA DE PRESENTACIÓ D'OFERTES	Exclusivament electrònica (sobre digital 2.0)
CRITERIS DE VALORACIÓ	<p>CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA (FINS 100 PUNTS)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oferta econòmica (fins a 60 punts) - Experiència del personal teleoperador destinat a l'execució del contracte en serveis iguals o similars als de l'objecte del contracte destinats a entitats del Sector Públic (fins a 20 punts) - Experiència del personal teleoperador destinat a l'execució del contracte en serveis iguals o similars als de l'objecte del contracte destinats a entitats del Sector Privat (fins a 10 punts) - Certificacions i sistemes de qualitat aplicats al servei objecte del contracte (fins a 10 punts)
HABILITACIÓ ESPECÍFICA PER CONTRACTAR	No es preveu
SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA	El volum anual de negocis del licitador que, referit al millor exercici dins dels tres últims disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i de presentació de les ofertes, haurà de ser almenys 1,5 vegades l'anualitat mitjana del contracte.
SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL	Haver realitzat serveis de característiques iguals o similars als de l'objecte del contracte (<i>això és, serveis d'atenció telefònica</i>) en els darrers TRES (3) ANYS.
GARANTIES EXIGIBLES	No es requereix
CLASSIFICACIÓ DEL CONTRACTISTA	No es requereix
CESSIÓ DEL CONTRACTE	Permesa, d'acord amb els que estableix l'article 214 de la LCSP.
SUBCONTRACTACIÓ	Permesa, de conformitat amb l'article 215 de la LCSP.
CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ	<ul style="list-style-type: none"> - Protecció de les condicions salarials i condicions generals de convenis dels treballadors i treballadores adscrites a l'execució del contracte. - Realitzar una correcta gestió ambiental. - Clàusula ètica.
REVISIÓ DE PREUS	No procedeix

1. DISPOSICIONS GENERALS

1.1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la regulació de les condicions administratives, econòmiques i tècniques particulars pe a l'adjudicació i posterior execució del contracte de **servei d'atenció telefònica 24 hores per al servei públic d'abastament d'aigua potable i clavegueram gestionat per la societat municipal Gestió Urbanística i Serveis Arenys de Munt, S.A. (en endavant GUSAM), amb mesures de contractació pública sostenible**, de conformitat amb l'establert al present plec de clàusules administratives particulars (PCAP) i al plec de prescripcions tècniques (PPT).

Codi CPV 2008 (vocabulari comú de contractes públics):

79512000-6 (Centre d'atenció telefònica)

Divisió en lots

No, de conformitat amb l'article 99.3. de la LCSP, no es considera adient la seva divisió en lots, pels motius que es justifiquen a l'informe i memòria justificativa del contracte que obra a l'expedient.

Règim jurídic específic:

- RDL 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.
- Llei 10/2025, de 26 de desembre, per la qual es regulen els serveis d'atenció a la clientela.
- L'establerta en el PPT, en el seu cas.

1.2. NECESSITATS A SATISFER I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE

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

1.3. PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE I TIPUS DE TRAMITACIÓ:

- Procediment: Obert simplificat abreujat (art. 159.6 LCSP).
- Tramitació: Ordinària.
- Presentació d'ofertes mitjançant oferta telemàtica.
- L'adjudicació es realitzarà dins el termini màxim de 2 mesos a comptar des de la data d'obertura de les proposicions.
- No s'admeten solucions alternatives o variants.

1.4. VIGÈNCIA DEL CONTRACTE I POSSIBILITAT DE PRÒRROGA

El termini per a prestar els serveis objecte del contracte és de dos anys, una vegada formalitzat el contracte.

Es preveu la possibilitat de prorrogar el contracte fins a un màxim de dos anys addicionals (pròrroga potestativa per GUSAM i obligatòria per a l'adjudicatari, la qual s'acordarà – si escau – anualment).

1.5. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

No es preveu.

1.6. PUBLICITAT DE LA LICITACIÓ

De conformitat amb els articles 135 i 159.6 a) de la LCSP, la licitació es publicarà mitjançant anunci al Perfil del Contractant de GUSAM, amb una antelació mínima de **10 dies hàbils** a l'assenyalat com a últim per a la presentació de les proposicions.

L'accés al perfil del contractant de GUSAM, on constarà inserida tota la informació i documentació referents a aquest expedient, es realitza per internet a través de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya, a l'enllaç:

<https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/31860175?categoria=0>

Des del dia de publicació de l'anunci de licitació, els interessats tindran a la seva disposició la documentació següent:

- Aquest Plec de clàusules administratives particulars, amb els seus annexos.
- El Plec de prescripcions tècniques, amb els seus annexos.

1.7. NATURALESA JURÍDICA DEL CONTRACTE

D'acord amb el que disposen els articles 15 i 26.1 b) de la LCSP, es tipifica el present contracte com un contracte privat de serveis.

A nivell específic, el present contracte privat de serveis es regeix per aquest plec de clàusules administratives particulars i pel plec de prescripcions tècniques, les clàusules dels quals es consideren part integrant del contracte. En cas de discordança entre aquest plec i qualsevol de la resta de documents contractuals, prevaldrà aquest plec.

1.8. RÈGIM JURÍDIC

La societat GUSAM, SA té la condició de poder adjudicador i no té el caràcter d'administració pública als efectes de la LCSP, i està subjecte a les disposicions fixades a l'esmentada normativa.

El contracte a què fa referència el present plec té naturalesa privada, d'acord amb l'article 26.1 b) de la LCSP, i donat que es tracta d'un contracte no subjecte a regulació harmonitzada, es regirà, en quan a la seva preparació i adjudicació, per les normes establertes en la Secció 2ª del Capítol I del Títol I del Llibre Segon de la LCSP, i pel Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques (RGLCAP); amb caràcter supletori s'aplicaran les restants normes de dret administratiu i, en defecte d'això, les normes de dret privat.

Quant als seus efectes i extinció, els són aplicables les normes de dret privat i les normes a què es refereix el paràgraf primer de l'article 319 de la LCSP en matèria mediambiental, social o laboral, de condicions especials d'execució, de modificació del contracte, de cessió i subcontractació, de racionalització tècnica de la contractació; i la causa de resolució del contracte referida a la impossibilitat d'executar la prestació en els termes inicialment pactats, quan no sigui possible modificar el contracte, de conformitat amb els articles 204 i 205.

1.9. ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ

De conformitat amb els estatuts de la societat municipal Gestió Urbanística i Serveis Arenys de Munt, S.A. (en endavant GUSAM), correspon al Consell d'Administració la competència com a òrgan de contractació, qui delega tots els actes de tràmit i de formalització del contracte en la seva Gerent.

1.10. UTILITZACIÓ DE MITJANS ELECTRÒNICS

D'acord amb les previsions establertes per la Disposició addicional quinzena del LCSP, el conjunt de tràmits, actuacions i notificacions que es facin durant la fase de licitació i

adjudicació i durant la vigència d'aquest contracte, es realitzaran amb mitjans electrònics, informàtics i telemàtics, i es dirigiran a l'adreça de correu electrònic que l'empresa hagi indicat prèviament.

1.11. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

Al responsable del contracte li correspon, d'acord amb el que disposa l'article 62.1 de la LCSP, supervisar la seva execució, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de la prestació pactada, dins de l'àmbit de facultats que l'òrgan de contractació li atribueixi.

A més, són funcions del responsable del contracte:

- Interpretar el Plec de Prescripcions Tècniques i altres condicions tècniques establertes en el contracte o en disposicions oficials.
- Exigir l'existència dels mitjans i organització necessaris per la prestació del servei.
- Donar les ordres oportunes per aconseguir els objectius del contracte.
- Proposar les modificacions que convingui introduir per a la correcta execució del contracte.
- Expedir, si escau, els certificats parcials corresponents a les prestacions realitzades segons els terminis d'execució i abonament que s'hagin acordat.
- Tramitar quantes incidències sorgeixin durant el desenvolupament del contracte.
- Convocar totes les reunions que estimi pertinents per al bon desenvolupament del contracte i la seva supervisió, a la qual està obligada a assistir la representació de l'empresa adjudicatària, assistida d'aquells facultatius, tècnics, lletrats o especialistes de la mateixa que tinguin alguna intervenció en l'execució del mateix.

GUSAM té la facultat d'inspeccionar i de ser informada del procés de fabricació o elaboració del producte que hagi de ser lliurat com a conseqüència del contracte, podent ordenar o realitzar per si mateixa anàlisis, assajos i proves dels materials que es vagin a emprar, establir sistemes de control de qualitat i dictar totes les disposicions que consideri oportunes per a l'estricta compliment del convingut.

Es designa com a responsable del contracte el cap de servei d'abastament d'aigua potable i clavegueram.

1.12. GARANTIES DEL CONTRACTE I TERMINI DE GARANTIA

De conformitat amb allò previst a l'article 159.6.f) de la LCSP, no es requereix la constitució de garantia definitiva.

En virtut del que estableix l'article 210.3 de la LCSP i atesa la naturalesa del contracte, no procedeix establir termini de garantia una vegada finalitzada la prestació objecte del contracte.

2. DADES ECONÒMIQUES DEL CONTRACTE

2.1. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)

És per un import total de **20.800,00 € (IVA exclòs)**, d'acord amb el següent detall:

	Import (IVA exclòs)
Pressupost base de licitació (2 anys, sense IVA)	10.400,00 €
Possibles pròrrogues previstes (2 anys, sense IVA)	10.400,00 €
Valor Estimat del Contracte (VEC) =	20.800,00 €

- (1) De conformitat amb l'article 101 de la LCSP, l'import corresponent a les possibles modificacions indicat es facilita a efectes de calcular el Valor Estimat del Contracte (VEC). En aplicació de l'article 204 de la LCSP, l'import màxim per a la totalitat de

les modificacions previstes durant l'execució del contracte serà el resultat d'aplicar el percentatge fixat (20%) sobre el preu del contracte.

2.2. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ

El pressupost base de licitació és per un import total pels dos anys d'execució de **.12.584,00 € (inclòs l'IVA)**, d'acord amb el següent detall:

- Pressupost base de licitació (2 anys, IVA exclòs): 10.400,00 €
- Import corresponent a l'IVA (21%): 2.184,00 €

El pressupost base de licitació té caràcter de màxim i les ofertes presentades pels licitadors no el podran superar en cap cas. La presentació d'ofertes que superin aquest import màxim seran desestimades automàticament.

Detall i sistema de càlcul del pressupost base de licitació:

El pressupost base de licitació s'ha calculat a un tant alçat tenint en compte el valor de mercat dels components de la prestació dels serveis objecte del contracte segons es detalla a continuació, amb el desglossament dels costos directes i costos indirectes, tenint en compte els antecedents i els preus actuals de mercat en el sector, les necessitats i objectius del contracte, que pretén incloure aspectes qualitatius i d'eficiència, per tal d'obtenir una millor relació qualitat – preu.

El cost dels salaris de les persones que executen les prestacions del contracte, formen part del preu total, pel que el pressupost base ha d'indicar de manera desglossada els costos salarials estimats per a cada categoria professional. No es té en compte la desagregació de gènere, ja que en el moment de redactar els plecs i la memòria justificativa del contracte no es coneix si el personal destinat al contracte seran homes o dones, així com per la inexistència de diferències salarials per raó de gènere en el conveni col·lectiu d'aplicació.

En quant als costos del personal, l'empresa adjudicatària estarà obligada al compliment dels convenis col·lectius que siguin d'aplicació. En aquest cas, per al càlcul del pressupost base de licitació, ha estat considerat el III Conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de contact center, núm. 99012145012002, publicat al BOE núm. 137 de 9 de juny de 2023; i concretament les taules salarials 2026, d'acord amb la *Resolució de 23 de febrero de 2026, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Acta de la Comisión paritaria en la que se aprueban las tablas salariales para el año 2026 del Convenio colectivo de Contact Center. (BOE) núm. 58, de 6 de marzo de 2026, páginas 33612 a 33614.*

A partir de les hores estimades per al personal per la realització de la totalitat de les tasques previstes en el plec de prescripcions tècniques, tenint en compte el compliment del conveni col·lectiu del sector, el detall i sistema de càlcul del pressupost de licitació és el següent:

Taules salarials 2026:

Les taules salarials vigents per a l'any 2026, amb efectes d' 1 de gener de 2026, estableixen per a la categoria professional aplicable (Nivell 10 — Teleoperador/a) els següents valors:

Concepte retributiu	Import	Període
Salari base Nivell 10 (Teleoperador/a)	17.139,58 €	Anual brut
Festiu normal	44,51 €	Per dia

Festiu especial	94,39 €	Per dia
Recàrrec diumenge	15,33 €	Per dia
Plus nocturnitat	1,96 €	Per hora
Plus idioma	130,95 €	Mensual

Nota: el Nivell 10, equivalent a la categoria base de teleoperador/a, és la més habitual en serveis de pool compartit del tipus contractat. Jornada anual màxima establerta al Conveni: 1.764 hores (art. 22). Preu hora Nivell 10 (2026): 17.139,58 à ÷ 1.764 h = 9,72 €/hora.

Estimació volum de trucades:

La distribució de les trucades per tipologia de dia, en situació de normalitat operativa (sense averies), és la següent:

Tipus de dia	Trucades / dia (sense incidència)	Dies / any (estimat)	Subtotal (estimat)
Laborables fora de jornada (14h – 9h següent)	≤2	~200	~80
Festius generals (sense incidència)	≤3	~14	~42
Festius locals (sense incidència)	~5	~4	~20
Dies amb averia (variable; màxim documentat: 27)	~10	~17 episodis	~170
TOTAL ANUAL ESTIMAT			~312

Model de prestació del servei:

El volum de trucades estimat (26/mes de mitjana) no justifica la destinació de personal exclusiu i dedicat al 100% al contracte. El model de mercat habitual per a serveis d'aquestes característiques és el de **pool compartit de teleoperadors**, en què el proveïdor garanteix disponibilitat 24h/365 dies mitjançant un equip que atenen trucades de diversos clients, amb una quota fixa de disponibilitat més un component variable per volum.

Detall de costos directes i indirectes:

COSTOS DIRECTES (CD)	Import (2 anys)
Costos salarials (Inclou, salari brut, despeses Seguretat Social a càrrec de l'empresa, absentisme previst, etc.) III Conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de contact center, Codi de conveni núm. 99012145012002	8.499,60 €
<u>Desagregació per categoria professional:</u>	
Nivell 10 (Teleoperador/a)	8.499,60 €

Quota fixa de disponibilitat (24h/365 (pool compartit) 300 €/mes x 24 mesos)	7.200,00 €
Cost per trucada atesa (312 trucades x 1,80 €/trucada)	1.123,20 €
Plus nocturnitat (15% de les trucades; 1,96 €/h x 45 hores/any)	176,40 €
Altres despeses directes del contracte:	
Material	369,77 €
Prevenició de riscos laborals i gestions laborals	500,00 €
TOTAL CD	9.369,37 €
COSTOS INDIRECTES (CI)	
Altres despeses eventuais calculades per a la seva determinació (5%) (despeses de coordinació i seguiment, suport administratiu, despeses generals d'estructura, assegurances generals, etc.)	468,47 €
Benefici empresarial (6%)	562,16 €
TOTAL CI	1.030,63 €
Import total CD + CI (2 anys, Sense IVA)	10.400,00 €
IVA 21%	2.184,00 €
Import total CD + CI (2 anys, IVA inclòs)	12.584,00 €

2.3. PREU DEL CONTRACTE

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

2.4. SISTEMA DE DETERMINACIÓ DEL PREU

La determinació del preu del contracte s'ha realitzat a un tant alçat, tenint en compte el valor de mercat dels components de la prestació del servei objecte del contracte.

2.5. DESPESA PLURIANUAL

Si.

2.6. FACTURACIÓ

L'import dels serveis prestats es justificarà mitjançant aportació, per part del contractista de les corresponents factures mensuals.

Les factures es presentaran electrònicament a l'inici del mes següent a l'immediatament posterior del que s'hagin prestat els serveis, amb el desglossament determinat per GUSAM.

Quan l'import de la subcontractació, en el seu cas, sigui igual o superior al 30% del preu del contracte, el contractista haurà d'aportar, junt amb cada factura, el certificat dels pagaments realitzats als subcontractistes del contracte.

L'adjudicatari està obligat a fer constar a les factures que presenti, el número complet d'expedient de contractació que consta a la portada d'aquest plec.

2.7. REVISIÓ DE PREUS

El preu del contracte no estarà subjecte a revisió durant la seva execució, en aplicació d'allò establert en l'article 103 de la LCSP.

2.8. ASSEGUANCES

El contractista, a partir de la data d'inici del contracte i durant tota la seva vigència (pròrrogues incloses, en el seu cas), està obligat a contractar una pòlissa d'assegurança que cobreixi el risc de la responsabilitat civil per danys a tercers a conseqüència de les seves actuacions en compliment d'aquest contracte d'una quantia mínima de **150.000 €**.

La pòlissa d'assegurança haurà d'incloure els riscos que siguin conseqüència de responsabilitat civil en la qual s'especifiqui la cobertura per danys i perjudicis a tercers i a les instal·lacions, d'acord amb la normativa legal aplicable. Hi restaran cobertes, especialment, els riscos indemnitzables de possibles accidents derivats de l'execució del servei, d'acord amb la normativa legal aplicable.

Una vegada formalitzat el contracte, l'adjudicatari haurà de presentar al responsable de l'execució del contracte una còpia de la pòlissa, de les condicions particulars i generals que regulin l'assegurança i del rebut de pagament de la prima, i mantindrà anualment actualitzada aquesta documentació.

3. REQUISITS PER PARTICIPAR

Els interessats en participar en aquest procediment hauran de verificar que compten amb l'aptitud per a contractar indicada en aquesta clàusula (capacitat d'obrar, personalitat, manca de prohibicions per contractar, habilitació empresarial i solvència tècnica i econòmica).

No obstant, només hauran d'acreditar-ne documentalment el seu compliment quan i en cas que siguin requerits a aquests efectes per GUSAM. Aquest requeriment es podrà produir en qualsevol moment durant la tramitació del procediment (de conformitat amb l'article 140.3 de la LCSP).

3.1. CAPACITAT PER CONTRACTAR

1. Estan facultades per participar en aquesta licitació i subscriure, si escau, el contracte corresponent les persones naturals o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que tinguin personalitat jurídica i plena capacitat d'obrar, d'acord amb el que preveu l'article 65 de la LCSP; que no incorrin en cap prohibició de contractar de l'article 71 de la LCSP, la qual cosa es pot acreditar per qualsevol dels mitjans establerts en l'article 85 de la LCSP; que acreditin la solvència que es requereixi en els termes establerts en el present Plec; i que gaudeixin de l'habilitació empresarial o professional que, si s'escau, sigui exigible per dur a terme l'activitat o prestació que constitueixi l'objecte del contracte.

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

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

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

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

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

3. Serà possible contractar amb unions d'empreses (en endavant, UTE) que es constitueixin temporalment a aquest efecte, sense que sigui necessària formalitzar-les en escriptura pública fins que no se'ls hagi adjudicat el contracte. Aquestes empreses queden obligades solidàriament davant GUSAM i han de nomenar una persona representant o apoderada única amb poders suficients per exercir els drets i complir les obligacions que es derivin del contracte fins a la seva extinció, sense perjudici que les empreses atorguin poders mancomunats per a cobraments i pagaments d'una quantia significativa.

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

4. Les empreses que hagin participat en l'elaboració de les especificacions tècniques o dels documents preparatoris del contracte o hagin assessorat a l'òrgan de contractació durant la preparació del procediment de contractació, poden participar en la licitació sempre que es garanteixi que la seva participació no falseja la competència. A l'efecte, l'òrgan de contractació prendrà les mesures per garantir aquest no falsejament de la competència, d'acord amb allò que preveu l'article 70 de la LCSP.

3.2. CRITERIS DE SOLVÈNCIA ECONÒMICA, FINANCERA I TÈCNICA O PROFESSIONAL

Els criteris mínims de solvència econòmica, financera i tècnica o professional que han de complir els licitadors i l'adjudicatari del present contracte són els següents:

Solvència Econòmica i Financera

- El volum anual de negocis del licitador que, referit al millor exercici dins dels tres últims disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i de presentació de les ofertes, haurà de ser almenys una vegada i mitja l'annualitat mitjana del contracte **(això és, igual o superior a 9.360,00 €)**.

Solvència Tècnica o Professional

- **Relació de treballs similars.** Haver realitzat serveis de característiques iguals o similars als de l'objecte del contracte (això és, serveis d'atenció telefònica) en els darrers TRES (3) ANYS (2023, 2024 i 2025).

El requisit mínim serà que l'import anual acumulat en l'any de major execució sigui igual o superior al 70% de l'annualitat mitjana del contracte del contracte **(això és, igual o superior a 4.368,00 €)**.

3.3. ADSCRIPCIÓ DE MITJANS SUFICIENTS PER A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Adicionalment als criteris de solvència indicats, els licitadors també hauran d'establir el compromís d'adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals i materials suficients per això.

En aquest sentit, s'estableix com a **obligació essencial** del contractista posar a disposició del servei:

- Un equip mínim de professionals teleoperadors/es en la modalitat de recurs compartit que garanteixi la disponibilitat 24h/365 dies.
- Un/a coordinador/a de servei que actuarà com a interlocutor vàlid davant de GUSAM i que tindrà les funcions de gestió, coordinació i presentació dels informes mensuals.
- Infraestructura pròpia d'un centre d'atenció de trucades amb capacitat per atendre trucades simultànies en períodes de pic, sistema de gravació i emmagatzematge, sistema de registre i la notificació d'incidències, gestió de cues amb missatge automàtic i línies de reforç que garanteixin la continuïtat del servei.

3.4. INSCRIPCIÓ A REGISTRES OFICIALS DE LICITADORS

D'acord amb l'informe núm. 12/2019 de 3 d'octubre, emès per la Junta Consultiva de Contractació Administrativa de la Generalitat de Catalunya no és obligatòria la inscripció dels licitadors en el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores de la Generalitat de Catalunya (RELI) o en el Registre oficial de Licitadors i Empreses Classificades del Sector Públic (ROLECSP) per la participació en els procediments oberts simplificats abreujats.

La inscripció en el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores (RELI) de la Generalitat de Catalunya i/o en el Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades del Sector Públic (ROLECSP) acredita, segons el que hi estigui reflectit en el registre, les condicions d'aptitud de l'empresari quant a la seva solvència econòmica i financera, tècnica o professional.

Per tant, tot i que l'empresa estigui inscrita al RELI o ROLECSP, caldrà aportar tota aquella documentació que no consti en els esmentats registres tal i com es demana en els apartats anteriors en cas de ser requerits a aquests efectes per GUSAM.

4. TRAMITACIÓ DEL PROCEDIMENT

4.1. PRESENTACIÓ DE PROPOSICIONS

Els licitadors hauran de preparar i presentar les seves ofertes obligatòriament de forma electrònica a través de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya en compliment amb els requisits de les Disposicions addicionals 16 i 17 de la LCSP, abans que finalitzi el termini fixat a l'anunci de licitació i en qualsevol de les llengües cooficials de Catalunya.

Els documents que conformin l'oferta hauran d'estar signats electrònicament per algun dels sistemes de signatura admesos per l'article 10 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

Les proposicions presentades fora de termini no seran admeses sota cap concepte.

El material de suport sobre com preparar una oferta mitjançant l'eina de presentació telemàtica d'ofertes es troba publicat a l'apartat de "Material d'ajuda per a persones usuàries" dins del desplegable de "suport" de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, a l'adreça web següent:

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

4.2. CONTINGUT DE L'OFERTA

Tots els documents presentats hauran d'estar signats electrònicament per qui ostenti representació i poder suficient per fer-ho dins de l'empresa. En cas de tractar-se d'empreses que concorrin amb el compromís de constituir-se en UTE si resulten adjudicatàries, s'han de signar pels representants de totes les empreses que la componen.

L'oferta haurà d'estar estructurada i contenir els següents documents:

1.- Declaració responsable de compliment de les condicions establertes legalment per a contractar, d'acord amb el model que consta com a annex núm. I al final del present plec.

Les condicions establertes legalment per contractar han de complir-se abans de la finalització del termini de presentació de proposicions i substituir en el moment de la perfecció del contracte, d'acord amb l'article 140.4 de la LCSP.

De conformitat amb l'article 140.3 de la LCSP, els licitadors s'obliguen a aportar, en qualsevol moment abans de la proposta d'adjudicació, tota la documentació exigida quan els hi sigui requerida.

2.- Proposició econòmica, que s'ajustarà al model que consta com a **annex núm. II** al final del present plec.

3.- Proposició presentada en relació als criteris objectius d'aplicació automàtica diferents del preu, que s'ajustarà al model que consta com a **annex núm. III** al final d'aquest plec.

4.- Referències tècniques, descrivint el servei ofert així com les característiques tècniques i tota aquella documentació que el licitador consideri necessària per a la comprensió de les característiques del servei ofert i poder verificar que compleix amb les especificacions tècniques requerides en el plec de prescripcions tècniques.

La documentació inclosa per aquest apartat (referències tècniques) no serà objecte de valoració, únicament s'utilitzarà per a comprovar que compleix amb les condicions establertes en el plec de prescripcions tècniques.

5.- Altra documentació que el licitador consideri necessària per a la comprensió de la seva oferta.

No s'acceptaran les ofertes que tinguin omissions, esmenes o errors que impedeixin de conèixer clarament el que es considera fonamental per valorar-les.

4.3. OBERTURA DE LES PROPOSICIONS DELS LICITADORS

Les ofertes s'obriran una vegada transcorregut el termini de presentació de les ofertes.

4.4. TERMINI DURANT EL QUAL EL LICITADOR HAURÀ DE MANTENIR LA SEVA PROPOSICIÓ

Un cop presentada una proposició no podrà ser retirada llevat que no s'efectuï l'adjudicació en el termini dels 2 MESOS, comptadors des de la data d'obertura de

proposicions (termini que s'ampliarà automàticament en quinze dies hàbils més quan sigui necessari seguir els tràmits previstos a l'art. 149.4 de la LCSP per a les ofertes presumptament temeràries, tal com preveu l'article 158.3 de la LCSP).

4.5. MESA DE CONTRACTACIÓ

No es constitueix mesa segons l'article 159.6 de la LCSP.

4.6. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ I D'AVALUACIÓ DE LES OFERTES

Els criteris a tenir en compte a l'hora de valorar les proposicions i determinar quina és l'oferta que ofereix una millor relació qualitat-preu són, de forma decreixent, els que tot seguit s'indiquen, d'acord amb la ponderació que es detalla per a cadascun d'ells.

La puntuació màxima serà de 100 punts.

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ DE VALORACIÓ AUTOMÀTICA (FINS A 100 PUNTS)

1. OFERTA ECONÒMICA (FINS A 60 PUNTS)

L'oferta econòmica del licitador serà d'un import que en cap cas superarà l'import corresponent al pressupost base de licitació. Es puntuaran amb 0 punts aquelles ofertes que no millorin el pressupost base de licitació. L'oferta que presenti el preu més baix obtindrà la màxima puntuació. La resta d'ofertes seran valorades de forma proporcional de conformitat amb la següent fórmula:

$$P_v = \frac{(I_L - O_v)}{(I_L - O_m)} * P$$

On:

- P_v = Puntuació de l'oferta a valorar
- I_L = Pressupost base de licitació
- O_v = Oferta a valorar
- O_m = Millor oferta
- P = Puntuació màxima del criteri de preu

La puntuació resultant de cada licitador inclourà fins a 2 decimals.

Justificació de la fórmula seleccionada: la selecció de la fórmula per a la valoració de les ofertes econòmiques presentades, s'ha realitzat amb l'objectiu de contractar al preu més econòmic possible, sense que aquest preu sigui anormalment baix, i d'acord amb un sistema lineal que reuneix criteris de proporcionalitat aritmètica i que permet classificar, a partir d'un càlcul senzill, lògic i coherent les ofertes.

Ofertes anormalment baixes: Es consideraran anormalment baixes les ofertes que presentin una baixa major a la Baixa Mitjana de Referència (BMR) de les ofertes presentades + 10 unitats percentuals aplicant-se les regles següents:

- Càlcul de la BMR: La mitjana de les ofertes presentades per a la determinació de la baixa presumptament temerària es calcularà com a mitjana aritmètica de les ofertes presentades a la licitació.
- Si el nombre de licitadors és de cinc (5) o més, la BMR de les ofertes es calcularà exclouent l'oferta més econòmica i l'oferta més cara.
- Si el nombre d'ofertes admeses a licitació és inferior a cinc (5), la BMR de les ofertes es calcularà tenint en compte totes les ofertes presentades.
- Si el nombre d'ofertes és de dues (2), la que sigui inferior en més del 20% a l'altre oferta.
- Si només licita un licitador, quan l'oferta sigui inferior al pressupost base de licitació en més del 25%.

- Si han presentat oferta empreses que pertanyin al mateix grup empresarial en el sentit de l'art. 42.1 del Codi de Comerç, únicament es tindrà en compte, per a identificar les ofertes incurses en presumpció d'anormalitat, la que fos més baixa i això amb independentment de si presenten la seva oferta individualment o conjuntament amb una altra empresa/es alienes al grup i amb les quals concorri en unió temporal.

En cas que alguna de les ofertes sigui presumptament anormalment baixa de conformitat amb els criteris anteriors, es seguirà el procediment establert a l'article 149 de la LCSP i a la clàusula 4.7 d'aquest plec. En aquest sentit, el licitador afectat haurà de presentar per escrit i en el termini que s'atorgui a aquest efecte (màxim 5 dies hàbils), la informació i documentació que consideri oportunes per justificar i desglossar raonadament i detallada el baix nivell dels preus o de costos o qualsevol altre paràmetre en base al qual s'hagi definit l'anormalitat de l'oferta. Quedaran excloses de la licitació les ofertes que superin pressupost base de licitació i, per tant, no es tindran en compte per als càlculs anteriors.

2. EXPERIÈNCIA DEL PERSONAL TELEOPERADOR DESTINAT A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE EN SERVEIS IGUALS O SIMILARS ALS DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE DESTINATS A ENTITATS DEL SECTOR PÚBLIC (FINS A 20 PUNTS)

Es valorarà l'experiència acreditada del personal efectivament destinat a l'execució del contracte, en serveis iguals o similars als de l'objecte del contracte, és a dir, serveis d'atenció telefònica, **destinats a entitats del Sector Públic durant els últims 3 anys**. La qualitat dels serveis a prestar és essencial pel bon funcionament del servei públic d'abastament d'aigua potable i clavegueram gestionat per GUSAM, i l'experiència dels professionals destinats al contracte en entitats del Sector Públic generarà un servei més eficient, eficaç i de major qualitat.

Aquest criteri es troba directament vinculat amb l'objecte del contracte i pretén identificar aquelles ofertes que assegurin una millor qualitat tècnica, eficiència i capacitat d'adaptació al context organitzatiu del contracte.

Es valorarà d'acord amb el següent barem:

EXPERIÈNCIA DEL PERSONAL ADSCRIT A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	PUNTUACIÓ
Haver participat entre 1 i 2 contractes amb entitats del Sector Públic durant els últims 3 anys.	6
Haver participa en més de 2 i fins a 4 contractes amb entitats del Sector Públic durant els últims 3 anys.	13
Haver participa en més de 4 i fins a 6 contractes amb entitats del Sector Públic durant els últims 3 anys.	20

Cal aportar la documentació acreditativa per a què pugui ser valorat.

3. EXPERIÈNCIA DEL PERSONAL TELEOPERADOR DESTINAT A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE EN SERVEIS IGUALS O SIMILARS ALS DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE DESTINATS AL SECTOR PRIVAT (FINS A 10 PUNTS)

Es valorarà l'experiència acreditada del personal efectivament destinat a l'execució del contracte, en serveis iguals o similars als de l'objecte del contracte, és a dir, serveis d'atenció telefònica, **destinats a empreses del Sector privat durant els últims 3 anys**. La qualitat dels serveis a prestar és essencial pel bon funcionament del servei públic d'abastament d'aigua potable i clavegueram gestionat per GUSAM, i l'experiència dels

professionals destinats al contracte en empreses del Sector privat generarà un servei de major qualitat.

Aquest criteri es troba directament vinculat amb l'objecte del contracte i pretén identificar aquelles ofertes que assegurin una millor qualitat tècnica, eficiència i capacitat d'adaptació al context organitzatiu del contracte.

Es valorarà exclusivament l'experiència del personal que es destinarà efectivament a l'execució del contracte.

Es valorarà d'acord amb el següent barem:

EXPERIÈNCIA DEL PERSONAL ADSCRIT A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	PUNTUACIÓ
Haver participar entre 1 i 2 contractes amb empreses del sector privat durant els últims 3 anys.	3
Haver participat en més de 2 i fins a 4 contractes amb empreses del sector privat durant els últims 3 anys.	7,5
Haver participa en més de 4 i fins a 6 contractes amb empreses del sector privat durant els últims 3 anys.	10

Cal aportar la documentació acreditativa per a què pugui ser valorat.

4) CERTIFICACIONS I SISTEMES DE QUALITAT APLICATS AL SERVEI (FINS A 10 PUNTS)

La inclusió d'aquest criteri d'adjudicació té com a finalitat garantir la màxima qualitat en la prestació del servei objecte del contracte, atès que la naturalesa del contracte exigeix un elevat nivell de rigor tècnic, seguretat jurídica i fiabilitat organitzativa.

La certificació ISO 18295 és específica per al sector de centres de contracte, i acredita l'existència de procediments adaptats a la naturalesa dels serveis prestats, així com protocols interns de qualitat, gestió documental i millora contínua, factors directament vinculats amb l'objecte del contracte.

La certificació ISO 9001:2015, per la seva banda, constitueix un estàndard internacionalment reconegut que garanteix l'existència d'un sistema de gestió de la qualitat orientat a la satisfacció del client i a la millora contínua dels processos.

Aquest criteri és proporcional, objectiu i directament relacionat amb l'objecte del contracte, d'acord amb el que disposen els articles 145.2 i 145.5 de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic, en tant que permet identificar ofertes que assegurin una millor relació qualitat-preu i fomentin l'excel·lència en la prestació del servei.

Es valorarà que les empreses licitadores disposin de les següents certificacions en vigor:

Certificacions	Puntuació
ISO 18295, relativa als requisits per a centres de contacte amb el client (Customer Contact Centers).	5 punts
ISO 9001:2015 Sistemes de gestió de la qualitat o equivalent	5 punts

S'haurà d'adjuntar la documentació acreditativa perquè pugui ser valorat. La no acreditació implicarà no obtenir puntuació.

Forma d'acreditació: Mitjançant la presentació de còpia de la certificació expedida per una entitat acreditada, o bé documentació equivalent que acrediti de manera fefaent la disposició del sistema de gestió de la qualitat corresponent.

4.7. OFERTES AMB VALORS ANORMALS O DESPROPORCIONATS

De conformitat amb l'article 149 de la LCSP, la determinació de les ofertes que presentin uns valors anormals o desproporcionats s'ha de dur a terme en funció dels límits i els paràmetres objectius establerts en aquest Plec.

En el supòsit que una o diverses de les ofertes presentades incorrin en presumpció d'anormalitat, l'òrgan de contractació a través dels seus serveis dependents requerirà al/s licitador/s que l'hagin presentat perquè les justifiquin i desglossin raonadament i detalladament el baix nivell dels preus, o de costos, o qualsevol altre paràmetre sobre la base del qual s'hagi definit la anormalitat de l'oferta. L'empresa licitadora disposarà d'un **termini màxim de cinc dies hàbils** per presentar la informació i els documents que siguin pertinents a aquests efectes.

Transcorregut aquest termini, si l'òrgan de contractació (a través dels seus serveis dependents) no rep la informació i la documentació justificativa sol·licitada, es considerarà que la proposició no podrà ser complerta, quedant el licitador exclòs del procediment.

Si l'òrgan de contractació (a través dels seus serveis dependents) rep la informació i la documentació justificativa sol·licitada dins de termini, l'avaluarà, previ l'assessorament tècnic del servei corresponent, i decidirà o bé l'acceptació de l'oferta perquè considera acreditada la seva viabilitat, o bé, en cas contrari, el seu rebuig.

L'òrgan de contractació rebutjarà les ofertes incurses en presumpció d'anormalitat en els casos previstos a l'article 201 de la LCSP

5) OBERTURA DE PROPOSICIONS, COMPROVACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ, CLASSIFICACIÓ DE LES OFERTES, ADJUDICACIÓ I PERFECCIONAMENT DEL CONTRACTE

5.1. EXAMEN DE LES OFERTES

Finalitzat el termini de presentació d'ofertes, es comprovarà l'existència i correcció de la documentació, d'acord amb el que s'estableix en aquest Plec. Tanmateix, es comprovarà que la declaració responsable compleix des del punt de vista formal, i també material, amb els requisits exigits per les normes legals i reglamentàries d'aplicació. En particular, que la declaració responsable està vàlidament signada i que conté una declaració comprensiva del compliment de tots els requisits previs exigits per participar en el procediment.

Si s'observen defectes o errors en aquesta documentació es comunicarà a les empreses licitadores afectades perquè els corregeixin o esmenin en el termini de tres dies hàbils. Una vegada esmenats els defectes o omissions de la documentació presentada, es determinaran les empreses admeses a la licitació, les excloses, així com les causes d'exclusió.

Sense perjudici de la comunicació a les persones interessades, l'òrgan de contractació farà públiques aquestes circumstàncies mitjançant el perfil de contractant.

Així mateix, d'acord amb l'article 95 de la LCSP, GUSAM podrà sol·licitar a les empreses licitadores els aclariments que li calguin sobres els certificats i documents presentats o requerir-les perquè en presentin de complementaris, les quals, de conformitat amb l'article 22 del RGLCAP, disposaran d'un termini de cinc dies naturals sense que puguin

presentar-se després de declarades admeses les ofertes. Aquestes peticions d'esmena o aclariment es comunicaran a l'empresa mitjançant comunicació electrònica.

Si transcorregut el termini atorgat, el licitador no procedeix a l'esmena, la proposició quedarà definitivament exclosa del procediment.

Una vegada esmenats, si s'escau, els defectes en la documentació presentada, l'òrgan de contractació l'avaluarà i determinarà les empreses admeses a la licitació i les excloses, així com, en el seu cas, les causes de l'exclusió.

Els actes d'exclusió adoptats en relació amb l'obertura de la documentació general seran susceptibles d'impugnació en els termes legalment establerts.

Per a la valoració de les proposicions i la determinació de l'oferta econòmicament més avantatjosa s'ha d'atendre als criteris d'adjudicació establerts a la clàusula 4.6 d'aquest Plec.

No es valoraran les proposicions dels licitadors i, per tant, s'exclouen del procediment, si es dona algun dels supòsits següents:

- Quan els preus oferts pels licitadors superin el preu de sortida o els preus unitaris màxims de sortida, en cas que s'haguessin fixat, o qualsevol altra limitació econòmica que s'hagués pogut establir.
- Quan l'objecte de valoració no compleixi els requisits bàsics demanats en el Plec de prescripcions tècniques, previ informe tècnic motivat.
- Quan les proposicions modifiquin substancialment els models de proposició establerts en aquest Plec, comportin un error manifest en l'import de la proposició i aquelles en les quals l'empresa licitadora reconegui l'existència d'error o inconsistència que la fa inviable.

L'òrgan de contractació podrà sol·licitar i admetre l'aclariment o l'esmena d'errors en les ofertes quan siguin de tipus material o formal, no substancials i no impedeixin conèixer el sentit de l'oferta. Únicament es permetrà l'aclariment o l'esmena d'errors en les ofertes sempre que no comportin una modificació o concreció de l'oferta, amb la finalitat de garantir el principi d'igualtat de tracte entre empreses licitadores. Seran excloses de la licitació, mitjançant resolució motivada, les empreses les proposicions de les quals no concordin amb la documentació examinada i admesa, les que excedeixin del pressupost base de licitació, modifiquin substancialment els models de proposició establerts en aquest plec, comportin un error manifest en l'import de la proposició i aquelles en les quals l'empresa licitadora reconegui l'existència d'error o inconsistència que la fa inviable.

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

L'òrgan de contractació podrà sol·licitar els informes tècnics que consideri necessaris abans de formular la seva proposta d'adjudicació. També, podrà sol·licitar aquests informes quan consideri necessari verificar que les ofertes compleixen amb les especificacions tècniques dels plecs. Les proposicions que no compleixin dites prescripcions no seran objecte de valoració.

També podrà requerir informes a les organitzacions socials d'usuaris destinataris de la prestació, a les organitzacions representatives de l'àmbit d'activitat al qual correspongui

l'objecte del contracte, a les organitzacions sindicals, a les organitzacions que defensin la igualtat de gènere i a altres organitzacions per verificar les consideracions socials i ambientals.

5.2. CLASSIFICACIÓ DE LES OFERTES

El servei promotor procedirà a avaluar i valorar les ofertes admeses d'acord els criteris d'adjudicació assenyalats a la clàusula 4.6 del present plec i en l'anunci de licitació, i les classificarà per ordre decreixent, realitzant la proposta d'adjudicació a favor del licitador que obtingui la millor puntuació.

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

Realitzada la proposta d'adjudicació, el servei gestor o promotor procedirà a comprovar en el RELI o en el ROLECSP que l'empresa està degudament constituïda, que el signant de la proposició té poder bastant per formular l'oferta i que no està incursa en cap prohibició per contractar.

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

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

En el seu cas, el servei promotor podrà sol·licitar els informes tècnics que consideri necessaris abans de formular la seva proposta d'adjudicació. També podrà sol·licitar aquests informes quan consideri necessari verificar que les ofertes compleixen amb les especificacions tècniques dels plecs. Les proposicions que no compleixin dites prescripcions no seran objecte de valoració.

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

5.3. ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE

El termini màxim per adjudicar el contracte serà de 2 mesos a comptar des del següent al de l'obertura de proposicions.

Aquests terminis s'ampliaran en quinze dies hàbils quan s'hagi identificat una o diverses ofertes incurses en presumpció d'anormalitat i se les hagi de requerir per tal que justifiquin la viabilitat de les seves ofertes.

Si no es produeix l'adjudicació dins dels terminis assenyalats, els licitadors tenen dret a retirar la seva proposició.

Un cop presentada la documentació per part del licitador que ha presentat la millor oferta, l'òrgan de contractació acordarà l'adjudicació del contracte a l'empresa o les

empreses proposades com a adjudicatàries, dins del termini de cinc dies hàbils següents a la recepció de dita documentació.

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

La resolució d'adjudicació del contracte es notificarà als licitadors i es publicarà en el perfil de contractant de GUSAM dins del termini de 15 dies, indicant el termini en què s'haurà de procedir a la formalització del contracte.

5.4. DECISIÓ DE NO ADJUDICAR O SUBSCRIURE EL CONTRACTE I DESISTIMENT

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

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

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

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

5.5. FORMALITZACIÓ I PERFECCIÓ DEL CONTRACTE

D'acord amb l'article 159.6 g) de la LCSP, **el contracte es formalitzarà mitjançant la signatura electrònica d'acceptació per part del contractista de la resolució d'adjudicació.** La signatura electrònica haurà de ser com a mínim avançada, basada en un certificat qualificat o reconegut de signatura electrònica. En cap cas es pot iniciar l'execució del contracte sense la prèvia formalització.

La formalització del contracte s'efectuarà en el **termini màxim de quinze dies hàbils** següents a la notificació de l'adjudicació als licitadors i es publicarà al perfil del contractant en un termini **no superior a quinze dies** a comptar des de la formalització.

Si el contracte no es pot formalitzar amb l'adjudicatari, s'adjudicarà al licitador que hagi presentat la segona millor oferta d'acord amb l'ordre en què hagin quedat classificades les ofertes essent aplicables els terminis previstos en els apartats anteriors.

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

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

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

6. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ I DISPOSICIONS RELATIVES ALS DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

6.1. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Les condicions especials en relació amb l'execució, d'obligat compliment per part de l'empresa contractista i, si s'escau, per l'empresa o empreses subcontractistes, són les que tot seguit s'indiquen:

- a) Atès que es tracta d'un contracte l'execució del qual requereixi el tractament per part de l'empresa contractista de dades personals, les condicions especial d'execució en relació a aquest àmbit són les següents:

- La finalitat per a la qual se cedeixen les dades.
- L'obligació del futur contractista de sotmetre's en tot cas a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, sense perjudici del que estableix l'últim paràgraf de l'apartat 1 de l'article 202.
- L'obligació de l'empresa adjudicatària de presentar abans de la formalització del contracte una declaració en què posi de manifest on estaran ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests.
- L'obligació de comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada en la declaració.
- L'obligació dels licitadors d'indicar en la seva oferta, si tenen previst subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests, el nom o el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes als quals se n'encarregui la realització.
- L'obligació de l'empresa contractista de sotmetre's a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.
- L'empresa contractista, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte, s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, a la normativa de desenvolupament i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE

La documentació i la informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte i que correspon a l'empresa contractant responsable del tractament de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà ésser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a tercers.

- b) Amb la finalitat del manteniment o millora dels valors mediambientals que puguin veure's afectats per l'execució del contracte, el contractista haurà de realitzar una correcta gestió ambiental en l'execució de la seva prestació, prenent les mesures necessàries per minimitzar els impactes que aquest pugui ocasionar (fer una correcta gestió dels residus, del consum d'energia i altres mesures que siguin adients a l'objecte del contracte) d'acord amb la legislació vigent.
- c) Amb la finalitat de compliment dels convenis col·lectius sectorials i territorials que siguin aplicables, el contractista per a qualsevol contractació o subcontractació dels serveis objecte del contracte haurà de respectar, com a mínim, i en tot

moment, el nivell salarial i les condicions generals establertes en el conveni col·lectiu sectorial corresponent a l'àmbit d'activitat del treballador o treballadora adscrit al servei, sense perjudici que aquestes condicions puguin ésser millorades en el conveni col·lectiu d'empresa que pugui resultar d'aplicació, o les condicions ad personam que corresponguin individualment als treballadors i treballadores. No es podrà produir la inaplicació del conveni en virtut d'allò disposat als articles 82 i 41 de L'Estatut dels Treballadors, excepte en els casos d'acord entre la representació dels treballadors i treballadores i la representació de l'empresa.

d) *Clàusula ètica:*

Els licitadors i els contractistes assumeixen les obligacions següents:

- 1) Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions objecte del contracte.
- 2) No realitzar accions que posin en risc l'interès públic.
- 3) Denunciar les situacions irregulars que es puguin presentar en els processos de contractació pública o durant l'execució dels contractes.
- 4) Abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.).
- 5) Respectar els acords i les normes de confidencialitat.
- 6) Col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats i que la legislació de transparència i els contractes del sector públic imposen als adjudicataris, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertocuin de forma directa per previsió legal.

6.2. DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

GUSAM només adquirirà els compromisos expressament consignats en aquest plec i en el PPT; els que resultin dels aspectes de la proposició presentada pel licitador acceptada, i que en resultin més favorables als interessos municipals, els recollits al contracte privat i aquells que derivin de l'establert a l'ordenament jurídic.

El contractista assumirà les responsabilitats que derivin de l'ordre social, administratiu, civil o penal com a conseqüència directa o indirecta de l'execució del contracte de serveis.

Totes les despeses originades pel funcionament dels serveis i la tributació sobre l'activitat del contracte, inclòs l'impost sobre el Valor Afegit estaran inclosos en el pressupost de l'adjudicació.

Drets del contractista

D'una banda, el contractista té els drets derivats del contracte de serveis, i entre d'altres:

- Percebre l'import del preu dels serveis corresponents, prèvia presentació de factura dels serveis efectuats
- Sol·licitar de GUSAM l'assistència a l'empresa en tots els impediments que es puguin presentar per a la prestació dels serveis.

Obligacions del contractista

Seràn obligacions del contractista les establertes en aquest plec, en el PPT i en el contracte administratiu.

Així mateix, seràn obligacions del contractista les següents:

- Prestar els serveis de forma regular i ininterrompudament, en la forma prevista en el PPT i amb submissió a les instruccions que dictin els Serveis Tècnics de GUSAM.
- Adscriure a l'execució del contracte els mitjans materials i personals necessaris per a la correcta execució.
- GUSAM està facultat per sol·licitar a l'empresa adjudicatària, en qualsevol moment, tota la documentació que consideri necessària a fi de comprovar la plena legalitat de l'empresa en relació a la situació fiscal, laboral, administrativa, i tota aquella documentació relativa a la prestació dels serveis contractats. El requeriment haurà d'atendre's en el termini que en cada moment assenyali GUSAM.
- Presentar a GUSAM, amb periodicitat anual, una còpia de la pòlissa de responsabilitat civil actualitzada.
- Informar, de forma immediata sobre les reclamacions i denúncies de que tinguéssim coneixement, i que facin referència a la seva intervenció en el compliment de l'objecte del contracte.
- Nomenar la persona que mantindrà les relacions contractuals i de control que s'han de mantenir amb GUSAM. Aquesta persona tindrà la plena representació de l'adjudicatari i plena capacitat d'obrar en representació de l'empresa i davant GUSAM.
- Assistir a les reunions de coordinació i seguiment que puguin convocar-se.
- Mesures en cas de vaga legal, tancament patronal, o qualsevol altra circumstància que impedeixi el normal desenvolupament dels treballs o serveis contractats. En el supòsit eventual de vaga legal en el sector al qual pertanyen els treballadors/es adscrits al servei, l'adjudicatari haurà de mantenir informat de forma permanent al departament responsable del servei, de les incidències i desenvolupament de la vaga.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a posar a disposició de GUSAM tots els elements adscrits als serveis, estant les despeses originades pels fets anteriors a càrrec del contractista. El preu es deduirà proporcionalment. A aquests efectes el contractista haurà de donar coneixement i comunicar la notificació de l'inici de vaga a GUSAM en el mateix dia o el següent a aquell en què els treballadors li hagin comunicat. Igualment té l'obligació de remetre immediatament còpia de l'Ordre de l'Administració competent, en la qual es fixin els serveis mínims.

En cas de vaga l'adjudicatari estarà obligat a prestar els serveis mínims d'acord amb allò que acordi amb el Comitè de Vaga, i en cas de desacord, amb el Decret de Serveis Mínims aprovat per la Generalitat de Catalunya, per l'autoritat laboral competent o d'acord amb el laude arbitral corresponent.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'entitat adjudicatària haurà de presentar un informe en el que s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores/serveis que s'hagin deixat de prestar. Aquest informe haurà de presentar-se en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, amb la conformitat de la responsable municipal del servei.

Una vegada comprovats els incompliments produïts com a conseqüència de la vaga, el Departament responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent de la factura del període en que s'hagi produït la vaga legal. Aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'adjudicatari, per la seva

deducció a la factura corresponent o, en el seu cas, en la següent al període de facturació.

- L'adjudicatari no podrà repercutir els augments pactats en convenis laborals d'empresa.
- GUSAM, en cas de desobediència a les seves instruccions, manifesta incompetència o negligència greu que comprometi o pertorbi la marxa dels serveis, podrà requerir al contractista per a què separi del servei als treballadors responsables de la pertorbació.
- L'empresa contractista està obligada, durant tota l'execució i vigència del contracte, al compliment de les obligacions aplicables en matèria mediambiental (incloent l'adopció de les mesures de protecció mediambientals i de prevenció de residus, entre d'altres, en relació als treballs i serveis objecte del contracte) social o laboral que estableixen el dret de la Unió Europea, el dret nacional, els convenis col·lectius o les disposicions de dret internacional que vinculin a l'Estat, i en particular les que estableix l'annex V de la LCSP.

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

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

- L'empresa contractista s'obliga a complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el conveni col·lectiu sectorial aplicable.
- L'empresa contractista, les empreses subcontractistes i tot el personal que intervingui en la prestació contractual s'obliguen al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i a la normativa de desenvolupament, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte; al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).

La documentació i la informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte i que correspon a la societat contractant responsable del fitxer de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà ésser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a tercers fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte.

- En els contractes de serveis que tinguin per objecte prestacions que impliquin contacte habitual amb menors, l'empresa o les empreses contractistes han d'acreditar que el personal que adscriuen a l'execució del contracte compleix el previst en l'article 13.5 de la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció jurídica del menor, de modificació parcial del Codi Civil i de la Llei d'enjudiciament civil, que disposa que és requisit per a l'accés i l'exercici a les professions, oficis i activitats que impliquin contacte habitual amb menors, el no haver estat condemnat per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat

i la indemnitat sexual; i que, a tal efecte, qui pretengui l'accés a aquestes professions, oficis o activitats haurà d'acreditar dita circumstància mitjançant l'aportació d'una certificació negativa del Registre central de delinqüents sexuals.

- En el cas en que existeixi personal a subrogar, l'empresa contractista s'obliga a subrogar-se com a ocupadora en les relacions laborals de les persones treballadores adscrites a l'execució d'aquest contracte.

Així mateix, l'empresa contractista està obligada a proporcionar a l'òrgan de contractació la informació relativa a les condicions dels contractes de les persones treballadores que hagin de ser objecte de subrogació. En concret, com a part d'aquesta informació, s'obliga a aportar les llistes del personal objecte de subrogació indicant el conveni col·lectiu aplicable i els detalls de categoria, tipus de contracte, jornada, data d'antiguitat, venciment del contracte, salari brut anual, cost de la seguretat social, i cost total de cada treballador, així com tots els pactes en vigor aplicables als treballadors als quals afecti la subrogació.

L'incompliment d'aquesta obligació donarà lloc a la imposició de les penalitats establertes en el capítol setè del present plec.

L'empresa contractista assumeix l'obligació de respondre dels salaris impagats als seus treballadors que hagin de ser objecte de subrogació i de les cotitzacions a la Seguretat Social meritades, fins i tot en el supòsit que aquest contracte es resolgui i els treballadors siguin subrogats per una nova empresa contractista.

- Les obligacions pròpies de l'execució del contracte privat de serveis i aquelles que derivin de les disposicions normatives d'aplicació.
- Obligacions del contractista relatives a la fiscalitat, protecció del medi ambient, ocupació i condicions laborals i de contractar a un percentatge específic de persones amb diversitat funcional:

Els licitadors podran obtenir la informació pertinent a les obligacions relatives a la fiscalitat, a la protecció del medi ambient i a les disposicions vigents en matèria de protecció de l'ocupació, igualtat de gènere, condicions de treball i prevenció de riscos laborals i inserció sociolaboral de les persones amb diversitat funcional, i a l'obligació de contractar un nombre o percentatge específic de persones amb diversitat funcional que són aplicables als serveis prestats durant l'execució del contracte, dels organismes competents per raó de la matèria. En aquest sentit, els licitadors hauran de manifestar si han tingut en compte en les seves ofertes les obligacions derivades de les disposicions vigents en les matèries relacionades anteriorment.

El contractista té l'obligació de complir les disposicions legals vigents en matèria fiscal, mediambiental, de protecció de l'ocupació, igualtat de gènere, de condicions de treball i de prevenció de riscos laborals i inserció sociolaboral de les persones amb diversitat funcional, i l'obligació de contractar un nombre o percentatge específic de persones amb diversitat funcional que són aplicables als serveis prestats durant l'execució del contracte

El contractista, subcontractista o, si és el cas, el treballador autònom, s'obliga durant l'execució del contracte a complir els principis de l'acció preventiva recollits a l'article 15 de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals, desenvolupant a l'efecte les tasques o activitats i assumint les obligacions contingudes als articles 10, 11 i 12 del Reial Decret 1627/97, de 24 d'octubre.

L'incompliment d'aquestes obligacions per part del contractista o la infracció de les disposicions sobre seguretat per part del personal tècnic designat per ell, implicarà l'assumpció de quantes responsabilitats jurídiques, econòmiques i d'altres tipus se'n poguessin derivar.

Sense perjudici d'això, la Corporació podrà requerir al contractista perquè acrediti documentalment el compliment de les referides obligacions.

- El compliment de la normativa de competència es considera una obligació contractual essencial.
- L'Adjudicatari ha d'emprar el català tant en l'execució del servei objecte del contracte com en les seves relacions amb GUSAM derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte.

Facultats de GUSAM

Són facultats de GUSAM:

- a) Vetllar per la correcta execució del servei exercint les facultats d'inspecció i vigilància en l'execució del contracte per part del contractista. L'exercici d'aquestes facultats s'efectuarà pels serveis tècnics i per la responsable del contracte, i el contractista haurà de posar a la seva disposició els elements necessaris per tal que la puguin aconseguir.
- b) Interpretar aquest contracte privat i resoldre els dubtes que ofereixi el seu compliment, així com la direcció i control de l'objecte del contracte, podent dictar les ordres i les instruccions que estimi oportunes per a garantir el correcte lliurament i execució del contracte.
- c) Modificació i resolució del contracte, així com la determinació dels efectes d'aquesta, essent preceptiva l'audiència al contractista.
- d) Supervisió de les factures presentades pel contractista durant l'execució del contracte en la forma establerta en aquest plec de condicions.
- e) Imposar les penalitats i sancions previstes en el plec de clàusules administratives per les infraccions, demores o complements defectuosos comesos.
- f) Altres facultats que corresponguin a GUSAM.

Obligacions de GUSAM

Si GUSAM no fa efectiva al contractista la contraprestació econòmica dins del termini previst, i no procedís la resolució del contracte o no la sol·licités l'adjudicatari, aquest tindrà dret a l'interès de demora de les quantitats o valors econòmics que aquells signifiquin, de conformitat amb el que estableix l'article 198 de la LCSP.

6.3. ABONAMENTS A L'EMPRESA CONTRACTISTA

L'import dels serveis prestats s'acreditarà de conformitat amb el plec de prescripcions tècniques, per mitjà dels documents que acreditin la realització total o parcial, si s'escau, del contracte.

El pagament a l'empresa contractista s'efectuarà contra presentació de factura expedida d'acord amb la normativa vigent sobre factura electrònica, en els terminis i les condicions establertes en l'article 198 de la LCSP.

D'acord amb el que estableix la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic, les factures s'han de signar amb signatura avançada basada en un certificat reconegut, i han d'incloure, necessàriament, el número d'expedient de contractació.

El format de la factura electrònica i signatura s'han d'ajustar al que disposa l'annex 1 de l'Ordre ECO/306/2015, de 23 de setembre, per la qual es regula el procediment de tramitació i anotació de les factures en el Registre comptable de factures en l'àmbit de l'administració de la Generalitat de Catalunya i el sector públic que en depèn.

En cas de retard en el pagament, el contractista té dret a percebre, en els termes i les condicions legalment establerts, els interessos de demora i la indemnització corresponent pels costos de cobrament en els termes establerts en la Llei 3/2004, de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials.

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

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

6.4. PRERROGATIVES I FACULTATS DE GUSAM

Dins dels límits i amb subjecció als requisits i efectes assenyalats en la LCSP, l'òrgan de contractació ostenta les prerrogatives d'interpretar els contractes, resoldre els dubtes que ofereix el seu compliment, modificar-los per raons d'interès públic, declarar la responsabilitat imputable al contractista arran de l'execució del contracte, suspendre l'execució del mateix, acordar la seva resolució i determinar els efectes d'aquesta.

Així mateix, l'òrgan de contractació ostenta les facultats d'inspecció de les activitats desenvolupades pels contractistes durant l'execució del contracte, en els termes i amb els límits que estableix la LCSP per a cada tipus de contracte.

En cap cas aquestes facultats d'inspecció podran implicar un dret general de l'òrgan de contractació a inspeccionar les instal·lacions, oficines i altres emplaçaments en què el contractista desenvolupi les seves activitats, llevat que tals emplaçaments i les seves condicions tècniques siguin determinants per al desenvolupament de les prestacions objecte del contracte, extrems que hauran de quedar justificats de forma expressa i detallada en l'expedient administratiu.

Els procediments per a l'adopció d'acords relatius a les prerrogatives establertes anteriorment, s'han d'instruir d'acord amb el que disposa l'article 191 de la LCSP.

Els acords que adopti l'òrgan de contractació posaran fi a la via administrativa i seran immediatament executius.

6.5. EXECUCIÓ I SUPERVISIÓ DELS SERVEIS

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

Organització dels serveis

L'organització dels serveis es portarà a terme d'acord amb l'establert en aquest plec i al PPT.

Els Serveis Tècnics Municipals i el responsable del contracte podran fer els encàrrecs i encomanar les tasques de conformitat amb l'establert al PPT, i amb les disposicions i sistemes d'organització que en cada moment considerin més convenients pel correcte desenvolupament del servei.

L'adjudicatari haurà de disposar d'un responsable tècnic que dirigirà el personal i els treballs d'execució del contracte de serveis i el qual estarà en contacte directe amb els Serveis Tècnics Municipals, el qual rebrà d'aquesta, les ordres oportunes. L'esmentada persona serà especialista en l'àmbit dels serveis objecte del contracte.

L'adjudicatari haurà de comunicar als Serveis Tècnics Municipals i al responsable del contracte qualsevol anomalia que trobi en el desenvolupament del seu treball, així com suggeriments en ordre a la seva major racionalització i eficàcia, i a facilitar als Serveis Tècnics Municipals qualsevol informació que els sigui requerida, a efectes de control, estadística o coneixement de les operacions en curs o realitzant en l'aspecte tècnic com econòmic.

El contractista haurà de poder substituir les persones que prestin els serveis objecte del contracte en supòsits de vacances, absències i/o malalties. El personal suplent haurà de disposar de la formació i l'experiència suficient.

Programació dels treballs objecte del contracte

El contractista vindrà obligat, durant el compliment del contracte, al seguiment de les instruccions dels serveis tècnics municipals i del responsable del contracte, així com a la necessària coordinació i programació de les actuacions que realitzi, de conformitat amb allò establert al PPT.

Aquesta programació serà canalitzada mitjançant la bona relació entre el contractista i l'Àrea encarregada de la comprovació i vigilància del compliment de l'execució del present contracte.

La direcció i inspecció tècnica dels serveis i treballs objecte del contracte, s'exercirà pels Serveis Tècnics Municipals de la unitat o departament promotor de la contractació.

El contractista estarà obligat a complimentar totes les disposicions referents a la classe, ordre, manera i temps d'execució dels treballs contractats que li puguin ser comunicats pels Serveis Tècnics Municipals.

6.6. COMPLIMENT DE TERMINIS I CORRECTA EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'empresa contractista està obligada a complir el termini total d'execució del contracte i els terminis parcials fixats, si s'escau, en el programa de treball.

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

L'Administració tindrà la mateixa facultat si l'empresa contractista incompleix parcialment, per causes que li siguin imputables, l'execució de les prestacions definides en el contracte.

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

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

En cas de compliment defectuós de la prestació objecte del contracte o d'incompliment dels compromisos i de les condicions d'execució es podrà acordar la imposició de les penalitats corresponents en els termes i condicions establerts en l'article 192 de la LCSP.

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

L'import de la penalitat no exclou la indemnització de danys i perjudicis a què pugui tenir dret l'Administració originats per la demora de l'empresa contractista.

6.7. CONTROL EN L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

GUSAM efectuarà la inspecció, la comprovació i la vigilància per a la correcta realització del contracte i podrà dictar les instruccions oportunes per al seu correcte compliment.

6.8. RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

Les incidències que puguin sorgir entre GUSAM i l'empresa contractista en l'execució del contracte, per diferències en la interpretació del que s'ha convingut o bé per la necessitat de modificar les condicions contractuals, es tramitaran mitjançant expedient contradictori que inclourà necessàriament les actuacions descrites en l'article 97 del RGLCAP.

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

Resolució de dubtes tècnics interpretatius

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

6.9. SUSPENSÍO DEL CONTRACTE

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

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

L'acta de suspensió, d'acord amb l'article 103 del RGLCAP, l'hauran de signar una persona en representació de l'òrgan de contractació i l'empresa contractista i s'ha d'estendre en el termini màxim de dos (2) dies hàbils, a comptar de l'endemà del dia en què s'acordi la suspensió.

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

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

Suspensió extraordinària

En cas que una autoritat competent decreti una situació d'excepcionalitat que impedeixi continuar executant i obligui, de forma temporal, a suspendre l'execució de

l'objecte del contracte; s'acordarà la suspensió d'aquest contracte fins que la situació d'excepcionalitat finalitzi. En aquest cas, s'haurà d'aixecar l'acta de suspensió corresponent en la qual es reflectiran les circumstàncies que han motivat la suspensió, la situació en què es troba l'execució del contracte i, si procedeix, els treballs estrictament necessaris per assegurar la seguretat i salubritat de les persones i les obres que s'hagin d'executar mentre duri la suspensió extraordinària del contracte.

El contractista no tindrà dret a reclamar cap tipus d'indemnització envers a GUSAM, SA pel temps que duri la situació d'excepcionalitat, assumint el contractista les despeses derivades del contracte durant el període de suspensió. GUSAM abonarà al contractista les despeses que corresponguin per a l'execució dels treballs necessaris per assegurar la seguretat i salubritat de les persones i de les obres que s'hagin indicat a l'acta de suspensió.

GUSAM atorgarà una ampliació del termini d'execució del contracte pel temps corresponent al període de suspensió, si així ho sol·licita el contractista, i GUSAM no aplicarà cap penalitat al contractista per aquesta ampliació del termini ni exigirà al contractista cap indemnització per aquest concepte.

En el moment que cessi la situació d'excepcionalitat es reprendrà l'execució objecte del contracte; i en conseqüència totes les activitats vinculats a ell.

6.10. POLÍTICA DE PROTECCIÓ DE DADES

1. En el cas que per a l'assumpció del contracte o en el seu desenvolupament, el contractista hagués de tenir accés a dades de caràcter personal per a una execució i gestió correcte del concepte contractat, el contractista se sotmet expressament al compliment del que s'estableix en els articles següents sobre seguretat de dades, secret professional, eliminació i propietat de les dades i remissió al marc legal vigent.

2. El contractista es compromet a adoptar les mesures necessàries de tipus tècnic i organitzatiu que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament, divulgació, duplicació o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, tant si provenen de l'acció humana o de mitjà físic o natural.

3. El contractista està obligat al secret professional respecte a les dades de caràcter personal a què tingui accés per la seva relació comercial amb GUSAM. Aquestes obligacions subsistiran també després de finalitzar les seves relacions amb el titular del fitxer.

4. El contractista reconeix expressament que les dades de caràcter personal a les què es refereix el present document, són d'exclusiva propietat de GUSAM, per la qual cosa no podrà aplicar-les o utilitzar-les amb una finalitat diferent a la del servei contractat, ni cedir-les a tercers, ni tan sols per a l'execució del present contracte, en règim de subcontractació, fora dels termes pactats en l'encàrrec.

5. El contractista s'obliga a trametre a GUSAM, un cop finalitzat l'encàrrec, i en un termini no superior a vuit dies, un document de reconeixement explícit de l'eliminació de les dades cedides en qualsevol format i suport.

6. Sense perjudici del previst en el present document, l'empresa contractista s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i a la normativa de desenvolupament, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte; i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques

pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

6.11. SUBROGACIÓ DEL PERSONAL ADSCRIT A L'EXECUCIÓ DEL SERVEI

No aplica

7. RÈGIM DE PENALITATS

7.1. RÈGIM GENERAL DE PENALITATS

Les penalitats aplicables al contractista durant l'execució del contracte per demora o compliment defectuós de la prestació objecte del contracte es fonamentaran en el sistema de penalitats que s'estableixen als articles 193 i 194 de la LCSP.

D'altra banda, GUSAM podrà imposar penalitats d'import comprès entre **500,00 € i 1.000,00 €**, en el cas en que es produeixin els següents incompliments:

- L'incompliment dels compromisos generals assumits pel contractista.
- L'incompliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral imposades al contractista.
- L'incompliment de l'obligació de l'empresa contractista de remetre relació detallada de subcontractistes o subministradors i justificant de compliment dels pagaments, prevista en el present plec.
- L'incompliment de l'obligació d'informació sobre les condicions de subrogació en contractes de treball, en el seu cas.
- El fet d'incórrer en demora respecte del compliment dels terminis total o parcials, per causes que li siguin imputables.
- L'incompliment per part de l'empresa contractista de la normativa de competència o del dret de la competència en una resolució ferma d'una autoritat de competència.

Així mateix, GUSAM podrà iniciar una reclamació de danys causats per pràctiques anticompetitives, de conformitat amb el Reial decret llei 9/2017, de 26 de maig. (Aquest Reial decret llei –que va transposar en l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2014/104 del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de novembre de 2014, relativa a determinades normes per les quals es regeixen les accions per danys en virtut del dret nacional, per infraccions del dret de la competència dels Estats membres i de la Unió Europea (la "Directiva de danys")– va modificar els articles 71 a 81 de la Llei 15/2007, de 3 de juliol, de defensa de la competència (Títol VI, referent a la compensació dels danys causats per les pràctiques restrictives de la competència) i va incorporar els articles 283 bis a) al 283 bis k) de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil (Secció 1a bis del Capítol V del Títol I, relativa a l'accés a les fonts de prova en procediments de reclamació de danys per infracció del dret de la competència).

7.2. PENALITATS PER INCOMPLIMENT DE LES CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

L'incompliment de les condicions especials d'execució que s'estableixen a la clàusula 5.1 d'aquest plec, comportarà una penalitat mínima diària de 0,60 euros per cada 1.000 euros del preu del contracte, IVA exclòs, que es podrà incrementar de forma justificada i proporcional en funció de la gravetat dels fets.

La gravetat dels fets vindrà determinada pel perjudici causat a l'interès públic, la reiteració dels fets o l'obtenció d'un benefici derivat de l'incompliment.

En tot cas, la quantia de cada una de les penalitats no podrà excedir del 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el seu total podrà superar en cap cas el 50% del preu del contracte.

En el cas d'incompliment d'abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.), l'òrgan de contractació donarà coneixement dels fets a les autoritats competents en matèria de competència.

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

8. DISPOSICIONS RELATIVES A LA SUCCESSION, CESSIÓ I SUBCONTRACTACIÓ.

8.1. SUCCESSION EN LA PERSONA DEL CONTRACTISTA

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

En supòsits d'escissió, aportació o transmissió d'empreses o branques d'activitat de les mateixes, el contracte continuarà amb l'entitat a la qual s'atribueixi el contracte, que quedarà subrogada en els drets i les obligacions que en dimanen, sempre que reuneixi les condicions de capacitat, absència de prohibició de contractar i la solvència exigida en acordar-se l'adjudicació del contracte o que les societats beneficiàries d'aquestes operacions i, en cas de subsistir, la societat de la qual provinguin el patrimoni, empreses o branques segregades, es responsabilitzin solidàriament de l'execució del contracte. Si la subrogació no es pot produir perquè l'entitat a la qual s'hauria d'atribuir el contracte no reuneix les condicions de solvència necessàries, es resoldrà el contracte, considerant-se a tots els efectes com un supòsit de resolució per culpa de l'adjudicatari.

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

Quan, com a conseqüència de les operacions mercantils a què es refereixen els paràgrafs anteriors, el contracte s'atribueix a una entitat diferent, la garantia definitiva es pot renovar o reemplaçar, a criteri de l'entitat atorgant, per una nova garantia que subscrigui la nova entitat, tenint en compte les característiques especials del risc que constitueixi aquesta última entitat. En aquest cas, l'antiga garantia definitiva conserva la seva vigència fins que estigui constituïda la nova garantia.

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

8.2. CESSIÓ DEL CONTRACTE

D'acord amb el que estableix l'article 214 de la LCSP, el contractista pot cedir els drets i les obligacions que dimanen del contracte a un tercer sempre que les qualitats tècniques o personals del cedent no hagin estat raó determinant de l'adjudicació del

contracte, i de la cessió no en resulti una restricció efectiva de la competència en el mercat. Sense perjudici del que estableix l'apartat b), no es pot autoritzar la cessió a un tercer quan aquesta suposi una alteració substancial de les característiques del contractista si aquestes constitueixen un element essencial del contracte.

Perquè els contractistes puguin cedir els seus drets i obligacions a tercers, s'hauran de complir els requisits següents:

- a) Que l'òrgan de contractació autoritzi, de forma prèvia i expressa, la cessió. Aquesta autorització s'atorga sempre que es donin els requisits previstos a les lletres següents. El termini per notificar la resolució sobre la sol·licitud d'autorització és de dos mesos, transcorregut el qual s'ha d'entendre atorgada per silenci administratiu.
- b) Que el cedent tingui executat almenys un 20 per 100 de l'import del contracte. No és aplicable aquest requisit si la cessió es produeix trobant-se el contractista en concurs encara que s'hagi obert la fase de liquidació, o ha posat en coneixement del jutjat competent per a la declaració del concurs que ha iniciat negociacions per arribar a un acord de refinançament, o per obtenir adhesions a una proposta anticipada de conveni, en els termes que preveu la legislació concursal.
- c) Que el cessionari tingui capacitat per contractar i la solvència que sigui exigible en funció de la fase d'execució del contracte, i estigui degudament classificat si aquest requisit ha estat exigít al cedent, i no estigui incurs en una causa de prohibició de contractar.
- d) Que la cessió es formalitzi, entre l'adjudicatari i el cessionari, en escriptura pública.

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

8.3. SUBCONTRACTACIÓ

La subcontractació per l'adjudicatari de la realització parcial del contracte per tercers estarà subjecta al requisits establerts en l'article 215 de la LCSP. En tot cas, s'haurà de comunicar per escrit a GUSAM el/s subcontracte/s que pretengui celebrar assenyalant la part de la prestació que pretengui subcontractar i la identitat i aptitud del subcontractista. Un cop signat/s els subcontractes els haurà d'aportar dins els 15 dies naturals següents a la seva subscripció.

Les empreses licitadores han d'indicar en les seves ofertes la part del contracte que tinguin previst subcontractar, assenyalant el seu import i el nom o el perfil professional, definit per referència a les condicions de solvència tècnica, dels subcontractistes a qui vagin a encomanar la seva realització. En aquest cas, la intenció de subscriure subcontractes s'ha d'indicar en l'annex III on s'indicarà per separat cadascuna de les empreses que es té previst subcontractar.

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

L'empresa contractista ha de comunicar per escrit, després de l'adjudicació del contracte i, com a molt tard, quan iniciï la seva execució, a l'òrgan de contractació la intenció de subscriure subcontractes, indicant la part de la prestació que pretén subcontractar i la identitat, les dades de contacte i el representant o representants legals de l'empresa subcontractista, justificant suficientment l'aptitud d'aquesta per

executar-la, per referència als elements tècnics i humans de què disposa i a la seva experiència, i acreditant que no es troba incursa en prohibició de contractar.

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

La subscripció de subcontractes està sotmesa al compliment dels requisits i circumstàncies regulades en l'article 215 de la LCSP.

Les empreses subcontractistes queden obligades només davant l'empresa contractista principal qui assumirà, per tant, la total responsabilitat de l'execució del contracte front a GUSAM, de conformitat amb aquest plec i amb els termes del contracte. El coneixement que GUSAM tingui dels contractes subscrits o l'autorització que atorgui no alteren la responsabilitat exclusiva del contractista principal.

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

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

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

Els subcontractes tenen en tot cas naturalesa privada.

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

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

D'acord amb la disposició addicional 51ª de la LCSP, sense perjudici que es compleixi tot allò que preveuen els articles 216 i 217 i sempre que es donin les condicions establertes a l'article 215, es podran realitzar pagaments directes als subcontractistes, si es considera.

Caldrà tenir en compte les previsions de la Llei 32/2006, de 18 d'octubre, reguladora de la subcontractació en el sector de la construcció.

El contractista haurà d'obtenir un Llibre de subcontractació habilitat per l'autoritat laboral abans de l'inici de l'obra. En aquest Llibre el Cap d'obra o la persona designada expressament per l'empresa contractista, haurà de reflectir les subcontractacions realitzades en l'obra.

Anotada la subcontractació en el Llibre, el cap d'obra haurà de comunicar-la al coordinador de seguretat i salut d'acord amb el que es preveu en els articles 13 i

següents del Reial Decret 1109/2007, de 24 d'agost, pel qual es desenvolupa la Llei 32/2006, de 18 d'octubre, reguladora de la subcontractació en el sector de la construcció.

9. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

9.1. COMPLIMENT DEL CONTRACTE

El contracte s'entendrà complert pel contractista quan aquest hagi realitzat la totalitat de la prestació, d'acord amb els termes del mateix contracte i a satisfacció de GUSAM.

9.2. RECEPCIÓ I LIQUIDACIÓ

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

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

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

2. El termini de garantia assenyalat en aquests Plecs començarà a computar a partir de la recepció dels serveis.

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

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

9.3. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

El contracte es podrà resoldre per les causes i motius i amb els efectes que s'estableixen a la normativa vigent de contractació pública, a més de les següents:

- L'incompliment de les obligacions configurades com a condicions especials d'execució.
- Qualsevol altra causa legalment prevista.

La concurrència de qualsevol de les causes assenyalades a les clàusules anteriors, donarà lloc als efectes establerts a la normativa vigent d'entendre-se a terme el procediment de resolució del contracte que es determina legal i reglamentàriament a la normativa vigent de contractació pública (amb el compliment dels requisits i del procediment establerts en l'article 191 de la LCSP i als apartats a, b, c i d de l'article 109 del RD 1098/2001 pel qual s'aprova el Reglament de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques).

L'aplicació i els efectes d'aquestes causes de resolució són les que s'estableixen en els articles 212, 2013 i 311 a 313 de la LCSP.

9.4. RÈGIM DE RECURSOS

Els actes de preparació, adjudicació i modificació d'aquest contracte adoptats per l'òrgan de contractació són susceptibles del recurs potestatiu de reposició, d'acord

amb el que estableixen la Llei 26/2010, del 3 d'agost, del règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, o del recurs contenciós administratiu, de conformitat amb el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

L'ordre jurisdiccional civil serà competent per resoldre les qüestions derivades dels efectes i extinció del present contracte.

No procedeix la interposició del recurs especial en matèria de contractació, d'acord amb el que estableix l'article 44.1 a) de la LCSP.

Jurisdicció competent

De conformitat amb el que es preveu a l'article 27.1 de la LCSP, l'ordre jurisdiccional contenciós administratiu serà el competent per resoldre qualsevol discrepància que pogués sorgir en la preparació, adjudicació i modificació del present contracte, quan la impugnació d'aquestes últimes es basi en l'incompliment de l'establert als articles 204 i 205 de la LCSP.

De conformitat amb l'article 27.2, l'ordre jurisdiccional civil serà competent per resoldre les qüestions derivades i resoldre les controvèrsies entre les parts en relació als efectes, compliment i extinció del contracte objecte d'aquesta licitació, d'acord amb allò previst a l'article 27 del LCSP; amb excepció de les modificacions contractuals esmentades a la lletra c de l'apartat 1 de l'esmentat article 27.

Les parts es sotmetran expressament a la jurisdicció i competència dels Jutjats i Tribunals de la ciutat d'Arenys de Mar, amb renúncia a qualsevol altre fur que els pugui correspondre.

9.5. POLÍTICA DE PROTECCIÓ DE DADES

L'adjudicatari i tot el personal que intervingui en la prestació contractual queden obligats pel deure de confidencialitat i secret, segons el disposat a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Aquesta obligació seguirà vigent una vegada que el contracte hagi finalitzat o hagi estat resolt.

Sense perjudici de les obligacions derivades del plec de clàusules administratives particulars i de projecte de les obres, l'adjudicatari queda obligat a tractar de forma confidencial i reservada la informació rebuda, sense que pugui utilitzar la mateixa més que per les finalitats estrictes que deriven de l'execució del contracte.

L'adjudicatari haurà de guardar secret respecte de les dades o antecedents que, no essent públics, estiguin relacionats amb l'objecte del contracte. Així com de tota aquella informació de caràcter personal a la que accedeixi en l'execució del contracte.

L'adjudicatari s'obliga a implementar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat de les dades i en especial les establertes al Reglament de desenvolupament de la Llei de Protecció de dades de Caràcter Personal, aprovat per Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, d'acord amb el nivell de seguretat aplicable al fitxer automatitzat en el qual es continguin les dades personals objecte de tractament.

La infracció d'aquests deures de l'adjudicatari generarà, a més de responsabilitat contractual, la responsabilitat civil, penal o administrativa que correspongui de conformitat amb la legislació vigent.

En tot cas, l'adjudicatari serà responsable dels danys i perjudicis que es derivin de l'incompliment d'aquesta obligació, incloent els danys morals i conseqüencials, així com els danys causats a la imatge municipal.

Informació relativa al tractament de dades personals

En compliment del que disposa l'article 5 de Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i normes que la desenvolupin, es deixa constància dels següents temes:

a. La documentació requerida per a licitar en el present procediment que contingui dades de caràcter personal és necessària per a participar-hi.

b. Amb relació a la documentació presentada pels licitadors que contingui dades de caràcter personal de persones físiques (treballadors, personal tècnic, col·laboradors, etc.), el licitador garanteix que ha obtingut prèviament el consentiment de les persones interessades / afectades per facilitar la informació esmentada a GUSAM, amb la finalitat de licitar en el present procediment.

c. La documentació presentada a GUSAM pels licitadors que contingui dades de caràcter personal serà tractada per la societat municipal per a la qualificació, valoració i comparació de les proposicions dels licitadors, així com per donar compliment a les finalitats establertes a la normativa de contractació pública que sigui d'aplicació a GUSAM. Les dades es conservaran mentre se'n puguin derivar responsabilitats d'acord amb les normatives aplicables en el marc de la contractació i normativa fiscal. Aquestes dades no seran cedides a tercers excepte en cas d'obligació legal. Els destinataris d'aquesta informació seran GUSAM, l'Ajuntament d'Arenys de Munt, si s'escau, així com aquelles persones que realitzin tasques de fiscalització o aquelles persones que, en l'execució del contracte, necessàriament hagin d'accedir-hi.

c. La presentació de l'oferta i la documentació sol·licitada implica que el licitador autoritza a GUSAM a tractar la referida documentació i informació en els termes informats i, en cas que resulti adjudicatari, en el marc de l'execució del contracte.

d. Els interessats / afectats podran exercitar els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, així com els drets de limitació del tractament i portabilitat de les dades dirigit un escrit a GUSAM com a entitat responsable del tractament.

9.6. CONFIDENCIALITAT

El contractista està obligat a respectar el caràcter confidencial de tota aquella informació a la que tingui accés per a l'execució del contracte, que així s'indiqui al contracte o que així l'indiqui GUSAM, o que per la seva pròpia naturalesa hagi de ser tractada com a tal, i en especial a:

- Estratègia corporativa i de màrqueting, plans i desenvolupament de negoci, informes de vendes i resultats d'investigacions.
- Mètodes i procediments de negoci, informació tècnica i "know-how" relativa als respectius negocis que no estigui disponible per al públic en general, incloent invents, dissenys, programes, tècniques, sistemes de bases de dades, fórmules i idees.
- Contactes de negoci, llistes de clients i proveïdors i detalls dels contractes subscrits amb ells.
- Nivells d'estoc, vendes, nivells de despesa i polítiques de compres i preus.
- Pressupostos, comptes de gestió, informes comercials i altres informes financers.
- Qualsevol document o material identificat com "confidencial".

Aquest deure de confidencialitat es mantindrà durant un termini mínim de CINC (5) anys. Només es podrà difondre sota autorització expressa de GUSAM. L'incompliment del previst en aquesta clàusula atorgarà el dret a GUSAM a percebre una indemnització per perjudici causat.

Així mateix els licitadors hauran d'assenyalar expressament aquella documentació i/o informació que considerin confidencial de la seva oferta.

ANNEX I - MODEL DE PROPOSICIÓ DE L'OFERTA ECONÒMICA

En /Na....., amb DNI núm. veí de amb domicili a, en nom propi (o en representació de), assabentat de l'anunci publicat per a la contractació, mitjançant procediment obert i tramitació ordinària, del contracte privat de servei d'atenció telefònica 24 hores per al servei públic d'abastament d'aigua potable i clavegueram gestionat per la societat municipal Gestió Urbanística i Serveis Arenys de Munt, S.A., amb mesures de contractació pública sostenible, i de les condicions tècniques, econòmiques i administratives que han de regir el contracte, fa constar:

1. Que accepta íntegrament les indicades condicions i les obligacions del plec de clàusules administratives particulars i del plec de prescripcions tècniques i ofereix portar a terme l'execució del contracte, per un import total pels dos anys d'execució de **Euros** (inclòs l'IVA), d'acord amb el següent detall:
 - Import (2 anys, IVA exclòs): _____ €
 - Import corresponent a l'IVA (21%): _____ €
2. Que l'oferta presentada suposa una **baixa general del ____%** sobre el pressupost base de licitació.

(NOTA: Es recorda que el preu ofert no pot superar el pressupost base de licitació que ascendeix a 12.584,00 €, IVA inclòs)

(Lloc, data i signatura electrònica del licitador).

ANNEX II - MODEL DE PRESENTACIÓ MILLORES AVALUABLES AUTOMÀTICAMENT AMB CRITERIS OBJECTIUS

En /Na....., amb DNI núm. veí de amb domicili a, en nom propi (o en representació de), assabentat de l'anunci publicat per a la contractació, mitjançant procediment obert i tramitació ordinària, del contracte privat de servei d'atenció telefònica 24 hores per al servei públic d'abastament d'aigua potable i clavegueram gestionat per la societat municipal Gestió Urbanística i Serveis Arenys de Munt, S.A., amb mesures de contractació pública sostenible, i de les condicions tècniques, econòmiques i administratives que han de regir el contracte, fa constar:

1. Experiència del personal teleoperador destinat a l'execució del contracte en serveis iguals o similars als de l'objecte del contracte destinats a entitats del sector públic:

EXPERIÈNCIA DEL PERSONAL ADSCRIT A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	Assenyalar amb una X
Haver participat entre 1 i 2 contractes amb entitats del Sector Públic durant els últims 3 anys.	
Haver participa en més de 2 i fins a 4 contractes amb entitats del Sector Públic durant els últims 3 anys.	
Haver participa en més de 4 i fins a 6 contractes amb entitats del Sector Públic durant els últims 3 anys.	

S'adjunta la documentació acreditativa per a què pugui ser valorat.

EXPERIÈNCIA DEL PERSONAL ADSCRIT A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	Assenyalar amb una X
Haver participar entre 1 i 2 contractes amb empreses del sector privat durant els últims 3 anys.	
Haver participat en més de 2 i fins a 4 contractes amb empreses del sector privat durant els últims 3 anys.	
Haver participa en més de 4 i fins a 6 contractes amb empreses del sector privat durant els últims 3 anys.	

S'adjunta la documentació acreditativa per a què pugui ser valorat.

2. Disposar dels següents certificats de qualitat:

Propostes de qualitat	Assenyalar amb una X
ISO 18295, relativa als requisits per a centres de contacte amb el client (Customer Contact Centers).	
ISO 9001:2015 Sistemes de gestió de la qualitat o equivalent	

S'adjunta la documentació acreditativa per a què pugui ser valorat.

(Lloc, data i signatura electrònica del licitador).

ANNEX III - MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE DEL LICITADOR

El/la Sr/a, amb DNI núm., en nom propi o, si escau, en representació de l'empresa, als efectes de licitar en el procediment d'adjudicació del contracte privat de servei d'atenció telefònica 24 hores per al servei públic d'abastament d'aigua potable i clavegueram gestionat per la societat municipal Gestió Urbanística i Serveis Arenys de Munt, S.A., amb mesures de contractació pública sostenible.

DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT QUE:

1.- Que la societat està constituïda vàlidament i que de conformitat amb el seu objecte social es pot presentar a la licitació, així com que la persona signatària de la present declaració té la deguda representació per presentar la proposició i la declaració responsable.

2.- L'empresa té capacitat d'obrar adequada i suficient per a licitar en el present procediment de contractació. Així mateix, l'objecte social que consta a l'escriptura de constitució de la societat té relació directa amb l'objecte del contracte (en el cas de persones jurídiques).

3.- L'empresa disposa de la preceptiva habilitació empresarial o professional per a l'exercici de l'activitat i compleix els criteris mínims de solvència econòmica, financera i tècnica o professional establerts en el plec de clàusules administratives particulars.

4.- En relació a la solvència econòmica i financera declara:

- Que l'empresa que representa no es troba en situació d'insolvència actual o imminent.
- Que l'empresa que representa no està sotmesa a cap procés de fallida, concurs de creditors, procediment concursal o de reorganització empresarial similar, de caràcter judicial o privat, relacionat amb una situació d'insolvència.
- Que l'empresa que representa no ha sol·licitat la declaració de concurs, ni té constància que aquesta hagi estat sol·licitada per cap tercer o que dita sol·licitud sigui imminent.
- Que l'empresa que representa no ha presentat al Jutjat Mercantil la comunicació d'inici de negociacions regulada a l'article 5 bis de la Llei concursal.

5.- L'empresa no es troba incursa en les prohibicions per a contractar recollides en els articles 71 a 73 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, per la qual s'aprova la Llei de Contractes del Sector Públic, per la qual es traslladen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

6.- L'empresa compleix amb la resta de requisits que s'estableixen en el plec de clàusules administratives particulars.

7.- L'empresa està al corrent en el compliment de les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social.

8.- L'empresa compleix i ha tingut en compte en l'oferta presentada les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral, nacional o internacional i el compliment dels convenis col·lectius sectorials vigents, aplicables en l'execució de l'objecte del contracte.

9.- L'empresa disposa d'una estructura organitzativa suficient per a la l'execució del contracte durant tota la seva vigència, sense afectar la totalitat dels recursos humans de l'empresa a l'execució del present contracte.

10.- L'empresa es compromet a adscriure els mitjans materials i personals necessaris per a la correcta execució del contracte.

11.- L'empresa coneix el plec de clàusules administratives particulars, el plec de prescripcions tècniques i documentació complementària del contracte i que es compromet a executar el mateix amb subjecció als esmentats plecs.

12.- Que el perfil de l'empresa és el següent:

Tipus d'empresa	Característiques	Marcar amb una creu
Microempresa	Menys de 10 treballadors, amb un volum de negocis anual o balanç general anual no superior als 2 milions d'euros.	
Petita empresa	Menys de 50 treballadors, amb un volum de negocis anual o balanç general anual no superior als 10 milions d'euros.	
Mitjana empresa	Menys de 250 treballadors, amb un volum de negocis anual no superior als 50 milions d'euros o balanç general anual no superior als 43 milions d'euros.	
Gran empresa	250 o més treballadors, amb un volum de negocis anual superior als 50 milions d'euros o balanç general anual superior als 43 milions d'euros.	

13.- Que compleix amb tots els deures que en matèria preventiva estableix la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals i que disposa dels recursos humans i tècnics necessaris per fer front a les obligacions que puguin derivar-se del Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

14.- Que no ha celebrat cap acord amb altres operadors econòmics destinats a falsejar la competència en l'àmbit d'aquest contracte i que no coneix cap conflicte d'interessos vinculat a la seva participació en aquest procediment de contractació.

15.- Que la plantilla de l'empresa està integrada per un nombre de persones treballadores amb diversitat funcional no inferior al 2% o que s'ha adoptat alguna de les mesures alternatives previstes en la legislació vigent.

Sí
 NO
 NO obligat per normativa

16.- Que l'empresa disposa d'un pla d'igualtat d'oportunitats entre les dones i els homes, i està inscrita al registre laboral corresponent:

Sí
 NO
 NO obligat per normativa

17.- Que reuneix algun/s dels criteris de preferència en cas d'igualació de proposicions previstos al PCAP.

Sí
 NO

18.- Respecte l'Impost sobre el valor afegit (IVA) l'empresa:

- Està subjecte a l'IVA.
- Està no subjecte o exempt de l'IVA i són vigents les circumstàncies que donaren lloc a la no-subjecció o l'exempció.

19.- Respecte l'Impost d'Activitats Econòmiques (IAE) l'empresa:

- Està subjecte a l'IAE.
- Està no subjecte o exempt de l'IAE i són vigents les circumstàncies que donaren lloc a la no-subjecció o l'exempció.

20.- Que, en cas que el licitador tingui intenció de subcontractar, declara:

- Sí té intenció de subcontractar parcialment l'objecte del contracte i que la relació dels subcontractistes, el percentatge parcial i total a subcontractar i els imports a subcontractar són els següents:

Nom del subcontractista	Descripció de la part a subcontractar	Percentatge de subcontractació	Import
			€
			€
Total			€

Que l'empresa, abans de l'inici de l'execució del contracte, presentarà a GUSAM, SA el detall de la relació de subcontractes a realitzar amb identificació exhaustiva de cadascun dels subcontractistes (nom, dades de contacte i representant legal) i justificarà adequadament per cadascun d'ells, tant l'aptitud per executar les prestacions del contracte mitjançant la referència als elements tècnics i humans dels quals disposa i a la seva experiència, com que el subcontractista no es troba incurs en cap prohibició de contractar conforme a l'article 71 de la LCSP.

Que l'empresa presentarà, a requeriment de GUSAM, SA la documentació que acrediti el compliment de les obligacions de pagament als subcontractistes que hagin finalitzat les seves prestacions.

- NO té intenció de subcontractar.

21.- L'empresa no ha estat mai objecte de sancions administratives fermes ni de sentències judicials fermes condemnatòries per haver exercit o tolerat pràctiques laborals considerades discriminatòries per raó de sexe o de gènere.

22.- Que en tota la seva activitat, i en la de les entitats filials que en depenguin, es respecten els drets humans, i que es mantindrà aquest respecte al llarg de tot el període d'execució del contracte.

23.- **Que en relació a la solvència externa,** l'empresa compta amb el compromís per escrit de les entitats corresponents per a disposar dels seus recursos i capacitats per a utilitzar-los en l'execució del contracte:

- Sí
- NO
- NO es recorre a solvència externa.

24. Que en relació a les prestacions relacionades amb menors d'edat, l'empresa disposa de les certificacions legalment establertes i vigents per acreditar que totes les persones que s'adscriuïn a la realització de dites activitats no han estat condemnades per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexuals, i es compromet, en el cas de resultar classificada com a millor oferta, a aportar les certificacions negatives vigents a requeriment municipal.

SÍ NO NO procedeix

25.- Que l'empresa:

- NO conforma grup empresarial.
 SI conforma grup empresarial, segons allò previst en l'article 42 del Codi de Comerç.
El grup es denomina i el conformen les entitats següents:

.....
.....
.....

26.- Que l'entitat que representa, o les seves empreses filials i les empreses que podria subcontractar:

- No realitza/en operacions financeres en paradisos fiscals considerades delictives, - segons la llista de països elaborada per les Institucions Europees o avalada per aquestes o, en el seu defecte, per l'Estat espanyol-, o fora d'ells i que siguin considerades delictives, en els termes legalment establerts com ara delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda Pública.
- Té/tenen relacions legals amb paradisos fiscals (se'n donarà publicitat en el **perfil del contractant**) i adjunta a la present declaració la documentació descriptiva dels moviments financers i tota la informació relativa a aquestes actuacions.

27.- Que l'empresa té la capacitat per aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades per garantir i acreditar que el tractament s'efectua de conformitat amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, amb la normativa de desenvolupament i d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

28.- Que com a empresa estrangera es sotmet a la jurisdicció dels Jutjats i Tribunals espanyols de qualsevol ordre, per a totes les incidències que de forma directa o indirecta puguin sorgir del contracte, amb renúncia, si s'escau, al fur jurisdiccional estranger que els hi pogués correspondre.

SÍ NO NO procedeix

29.- Que l'empresa es troba inscrita en el següent Registre i que les circumstàncies i dades reflectides en el Registre no han experimentat variació i continuen vigents en la data final de presentació d'ofertes:

Registre Electrònic d'Empreses Llicitadores i Classificades de la Generalitat de Catalunya (REELIC).

Registre Oficial de Llicitadors i Empreses Classificades del Sector Públic (ROLECSP).

No hi consta inscrita en els registres anteriors.

30.- Que en relació a la pràctica de les notificacions que es deriven d'aquest contracte en compliment del que estableix l'article 28 de la Llei 11/2007, de 22 de

juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics, designa com a mitjà preferent per rebre les esmentades notificacions l'adreça de correu electrònic:

.....

Declara, així mateix, que aquesta adreça de correu electrònic permet acreditar la data i hora en que es produeixi la posada a disposició de l'interessat de l'acte objecte de la notificació, així com l'accés al seu contingut, moment a partir del qual la notificació s'entendrà practicada a tots els efectes legals.

Declara, així mateix, que les comunicacions realitzades per GUSAM, SA pels mitjans identificats tindran tots els efectes propis de la notificació previstos a la Llei de Contractes del Sector Públic.

(Lloc, data i signatura electrònica del licitador).

ANNEX IV – DECLARACIÓ RESPONSABLE RELATIVA AL COMPROMÍS D'ADSCRIPCIÓ DE MITJANS PERSONALS I MATERIALS SUFICIENTS COM A REQUISIT ADDICIONAL DE SOLVÈNCIA

El/la Sr/a, amb DNI núm., en nom propi o, si escau, en representació de l'empresa, als efectes de licitar en el procediment d'adjudicació del contracte privat de servei d'atenció telefònica 24 hores per al servei públic d'abastament d'aigua potable i clavegueram gestionat per la societat municipal Gestió Urbanística i Serveis Arenys de Munt, S.A., amb mesures de contractació pública sostenible, **DECLARA RESPONSABLEMENT:**

Que es compromet a adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals suficients indicats a la clàusula 3.3. del Plec de clàusules administratives particulars regulador del procediment de referència. Aquest compromís s'integrarà en el contracte com a requisit addicional de solvència per a l'execució del mateix, obligació que té la consideració d'obligació essencial del contracte.

I als efectes oportuns, se signa la present declaració responsable,

(Lloc, data i signatura electrònica del licitador).