

## MEMÒRIA JUSTIFICATIVA I INFORME DE NECESSITAT

PER A LA CONTRACTACIÓ DEL **SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA 24 HORES** PER A LA SOCIETAT MUNICIPAL GESTIÓ URBANÍSTICA I SERVEIS ARENYS DE MUNT, S.A.

Expedient CTEAA022026

---

**Òrgan de contractació:** GUSAM, S.A. Gestió Urbanística i Serveis Arenys de Munt, SA

**Direcció postal:** Carrer Rial Bellsollé, 5, Planta 1 **Localitat:** Arenys de Munt (Barcelona)

**Codi postal:** 08358 **NUTS:** ES511

**Telèfon:** 937950767 **Correu electrònic:** [gusam@arenysdemunt.cat](mailto:gusam@arenysdemunt.cat)

**Adreça web:** [www.gusam.cat](http://www.gusam.cat)

---

### 1. ANTECEDENTS I MOTIVACIÓ DE LA NECESSITAT

GUSAM, S.A. (Gestió Urbanística i Serveis Arenys de Munt, S.A.) és una societat mercantil de capital íntegrament públic, participada per l'Ajuntament d'Arenys de Munt, que té per objecte principal la gestió i execució d'activitats de caràcter urbanístic, així com la prestació de diversos serveis municipals de caràcter econòmic i social.

El servei públic d'abastament d'aigua potable i clavegueram gestionat per GUSAM té la consideració de servei públic essencial i d'interès general.

La seva naturalesa requereix garantir la continuïtat, qualitat i seguretat en el desenvolupament del servei durant les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, atès que qualsevol incidència pot afectar directament la salubritat pública, el medi ambient i el benestar de la ciutadania.

La justificació de la necessitat de contractar un servei extern d'atenció telefònica 24 hores es fonamenta en:

#### 1. Garantia de continuïtat del servei i atenció al ciutadà

Les avaries, fuites, talls de subministrament o qualsevol incidència en la xarxa es poden succeir en qualsevol moment. Disposar d'un canal d'atenció telefònica ininterromput (24/7/365) assegura que els usuaris puguin comunicar de manera immediata qualsevol anomalia, complint així amb els estàndards d'excel·lència i obligacions de resposta que pertoquen a un operador públic d'aigua.

#### 2. Eficiència operativa: Recepció, filtratge i registre

Per evitar la saturació dels equips tècnics de guàrdia de GUSAM es fa necessari comptar amb una estructura de primera línia especialitzada en:

- **Recepció i registre:** Recollida sistemàtica i traçable de totes les dades de la incidència i de l'usuari en un sistema d'informació, garantint el control estadístic i el seguiment del servei.
- **Filtratge crític:** Discriminació operativa entre consultes informatives o reclamacions de caràcter comercial (ajornables a l'horari d'oficina) i les incidències tècniques reals de la xarxa que requereixen intervenció.

#### 3. Activació immediata dels protocols d'emergència

La detecció primerenca d'incidents qualificats com a greus o crítics, que requereix

una capacitat de reacció immediata. La comunicació d'un incident ha de ser l'activador del protocol d'emergència.

Actualment GUSAM no disposa dels mitjans humans ni estructurals interns per mantenir un centre d'atenció telefònica operatiu en règim de 24 hores amb les garanties tecnològiques requerides.

Per tot l'exposat, esdevé totalment necessària i eficient la contractació d'un servei especialitzat que asseguri la recepció, filtratge, registre i la correcta derivació de les alertes greus al personal de guàrdia.

## 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació del **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 plec de prescripcions tècniques.

El servei consisteix en la recepció, filtratge, registre i gestió de les trucades entrants dels usuaris del servei públic d'abastament d'aigua potable i de la xarxa de clavegueram, així com la comunicació al personal de guàrdia de GUSAM en els casos definits com a greus.

### CODI CPV:

79512000-6 (Centre d'atenció telefònica)

Correspondència amb el Grup U, Subgrup 8 (veure annex II RD 773/2015)

**Divisió de l'objecte del contracte en lots:** De conformitat amb l'article 99.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, no es considera adient la divisió de l'objecte del contracte en lots, ja que per la seva naturalesa, no és possible entendre que les prestacions del contracte puguin tenir una realització i un aprofitament individual i funcional que permeti la seva execució de forma independent. A més caldria exigir una coordinació i planificació global dels treballs per a una correcta execució global de les prestacions que resultaria desproporcionada per a les finalitats d'interès públic que es persegueixen en l'execució del contracte, fet que permet concloure que les prestacions no poden ser executades de forma independent sense menyscabar l'adequada execució dels treballs i una correcta assignació dels recursos públics, proporcionals a la finalitat requerida.

En conseqüència, la decisió de no dividir l'objecte del contracte en lots es considera degudament motivada, d'acord amb el que preveu l'article 99.3 de la Llei 9/2017, i respon a criteris d'eficiència, coherència tècnica i millor satisfacció de l'interès públic.

## 3. 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, SA i obligatòria per a l'adjudicatari, la qual s'acordarà – si escau – anualment).

#### 4. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

No es preveu

#### 5. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC) I PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ

El **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 €
<b>Valor Estimat del Contracte (VEC) =</b>	<b>20.800,00 €</b>

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 *Resolución 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
<b>Salari base Nivell 10 (Teleoperador/a)</b>	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 ÷ 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
<b>TOTAL ANUAL ESTIMAT</b>			<b>~312</b>

#### 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 €
<u>Altres despeses directes del contracte:</u>	
Material	369,77 €
Previsió de riscos laborals i gestions laborals	500,00 €
<b>TOTAL CD</b>	<b>9.369,37 €</b>
<b>COSTOS INDIRECTES (CI)</b>	
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 €
<b>TOTAL CI</b>	<b>1.030,63 €</b>
Import total CD + CI (2 anys, Sense IVA)	10.400,00 €
IVA 21%	2.184,00 €
<b>Import total CD + CI (2 anys, IVA inclòs)</b>	<b>12.584,00 €</b>

## **6. SOLVÈNCIA ECONÒMICA O FINANCERA**

El criteri per a l'acreditació de la solvència econòmica i financera, de conformitat amb el que estableix l'article 87 de la LCSP, serà 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.**

## 7. SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL

**Relació de treballs similars.** Haver realitzat serveis de característiques iguals o similars als de l'objecte del contracte (*serveis d'atenció telefònica*) en els darrers TRES (3) ANYS.

El requisit mínim serà que l'import anual acumulat en l'any de major execució sigui **igual o superior al 70% de l'anualitat mitjana del contracte del contracte.**

## 8. 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.

## 9. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

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:

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

On:

- P<sub>v</sub> = Puntuació de l'oferta a valorar
- IL = Pressupost base de licitació
- O<sub>v</sub> = Oferta a valorar
- O<sub>m</sub> = 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 excloent 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.

Es valorarà d'acord amb el següent barem:

<b>EXPERIÈNCIA DEL PERSONAL ADSCRIT A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE</b>	<b>PUNTUACIÓ</b>
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:

<b>EXPERIÈNCIA DEL PERSONAL ADSCRIT A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE</b>	<b>PUNTUACIÓ</b>
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.

## 10. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

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.

- a) 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.
- b) 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.
- c) *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 pertoquin de forma directa per previsió legal.

## 11. TERMINI DE GARANTIA

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. Per tant, el termini de garantia coincidirà amb el termini d'execució del contracte.

## 12. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

El cap de servei del cicle integral de l'aigua.

## 13. ASSEGURANCES DEL CONTRACTE

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.

## 14. PENALITZACIONS ESPECÍFIQUES

No s'estableixen.

**En base tot l'anterior, s'INFORMA FAVORABLEMENT I ES PROPOSA:**

**INCIAR I TRAMITAR PROCEDIMENT DE LICITACIÓ** per a l'adjudicació, mitjançant procediment obert simplificat abreujat i tramitació ordinària, del contracte privat de prestació del **servei d'atenció telefònica 24 hores per al servei públic d'abastament d'aigua potable i clavegueram gestionat per GUSAM, amb mesures de contractació pública sostenible**, de conformitat amb l'establert al plec de clàusules administratives particulars i al plec de prescripcions tècniques, per un període de dos anys, prorrogable fins a un màxim de dos anys addicionals, i essent el pressupost base de licitació 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 (IVA exclòs): 10.400,00 €
- Import corresponent a l'IVA (21%): 2.184,00 €

A la data de la signatura electrònica

El cap del servei.