

CONSORCI DEL TRANSPORT PÚBLIC DE L'ÀREA DE GIRONA

**PLEC DE CLAÚSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ
DE SERVEIS MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT**

Tramitació: Anticipada

Títol: Gestió dels serveis vinculats al Centre d'Atenció i Informació (CAI) del
Consorti ATM de l'Àrea de Girona

Número d'expedient: 2026_19_CAI_OH

Aprovació Plec de prescripcions tècniques:

Centre Directiu: Consorci de l'Autoritat Territorial de la Mobilitat a l'Àrea de Girona (a partir
d'ara Consorci ATMG)

Informat per l'Assessoria Jurídica: 30 de Juliol 2026

Aprovat per Resolució: 31 de Juliol 2026

QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES

A. Objecte del contracte:

L'objecte del contracte és la prestació del servei de gestió del Centre d'Atenció i Informació (CAI) del Consorci ATM de l'Àrea de Girona (Consorci ATMG).

En concret, el contracte inclou:

- La prestació del servei d'atenció presencial a la taquilla del Consorci ATMG, ubicada a l'estació d'autobusos de Girona (a partir d'ara la Taquilla).
- La prestació dels serveis d'atenció telefònica, electrònica i telemàtica, així com l'atenció a través de qualsevol altre canal digital que l'ATMG habiliti durant la vigència del contracte.
- La gestió de consultes, incidències, queixes, suggeriments i qualsevol altra actuació derivada de la relació amb les persones usuàries i entitats destinatàries dels serveis de l'ATMG.

Lots:

No es preveu la divisió en lots, atesa la vinculació funcional, operativa i organitzativa existent entre les prestacions d'atenció presencial, telefònica, electrònica i telemàtica, l'atenció mitjançant canals digitals o sistemes automatitzats, i la gestió de consultes, incidències, queixes i suggeriments.

Els sistemes automatitzats o d'intel·ligència artificial que es puguin habilitar tindran caràcter instrumental i de suport. Les consultes que no puguin ser resoltes adequadament després de diverses interaccions hauran de ser derivades a l'atenció telefònica amb intervenció humana i, si escau, al personal de la Taquilla.

La separació en lots podria generar duplicitats, pèrdua d'informació, manca d'homogeneïtat en les respostes, dificultats de coordinació i menor traçabilitat en el seguiment de les consultes i incidències. Per aquest motiu, les prestacions s'han de gestionar com una unitat funcional única, amb criteris homogenis, supervisió coordinada i una única persona coordinadora o responsable del contracte.

Codi CPV:

79342320-2 Serveis d'atenció al client

98341110-9 Serveis d'administració interna

64214200-1 Serveis de centraletes telefòniques

B. Dades econòmiques

B.1. Determinació del preu



Tant alçat

X	Preus unitaris
	Honoraris / tarifes

El sistema de determinació del preu del contracte és **mixt**, atès que combina prestacions retribuïdes a tant alçat amb prestacions retribuïdes mitjançant preus unitaris, d'acord amb la naturalesa de cada part del servei.

En concret, el pressupost anual màxim del contracte es distribueix de la manera següent:

Part	Concepte	Sistema de determinació del preu	Import anual màxim, IVA exclòs
1	Atenció i informació personalitzada atesa per personal del servei a la Taquilla	Tant alçat, amb pagament mensual	151.051,23 €
2	Servei d'atenció telefònica amb intervenció humana —segon nivell—	Preu unitari per trucada efectivament atesa	32.544,00 €
3	Programari digital de suport a l'atenció multicanal —primer nivell—	Tant alçat, amb pagament mensual	6.864,00 €
	Total anual màxim, IVA exclòs		190.459,23 €

La **Part 1**, relativa al servei d'atenció i informació personalitzada a la Taquilla, s'abonarà mitjançant pagaments mensuals prorratejats, prèvia presentació de la factura corresponent i conformitat del responsable del contracte, sempre que el servei s'hagi prestat d'acord amb les condicions establertes en els plecs.

La **Part 2**, relativa al servei d'atenció telefònica amb intervenció humana, s'abonarà d'acord amb el preu unitari ofert per l'empresa adjudicatària per cada trucada efectivament atesa, registrada, acreditada i validada pel responsable del contracte. Aquesta partida té caràcter estimatiu i constitueix un import màxim anual, sense que l'ATMG assumeixi cap compromís de consum mínim.

La **Part 3**, relativa al programari digital de suport a l'atenció multicanal, s'abonarà mitjançant pagaments mensuals prorratejats, prèvia acreditació de la disponibilitat, funcionament, manteniment, suport i actualització de les eines digitals autoritzades per l'ATMG, i sempre d'acord amb els criteris, continguts i protocols validats per aquesta.

En tot cas, el pressupost base de licitació té caràcter de pressupost màxim, i l'empresa adjudicatària només tindrà dret a percebre els imports corresponents a les prestacions efectivament realitzades, acreditades i conformades pel responsable del contracte, d'acord amb el sistema de pagament aplicable a cada part del servei.

B.2. Valor estimat del contracte i mètode aplicat per al seu càlcul

VEC = 990.388,00 euros, IVA exclòs

Mètode de Càlcul - Part 1 : Atenció i informació personalitzada atesa per personal del servei (Taquilla)

El contracte preveu un sistema escalonat d'atenció a les persones usuàries, format per un primer nivell d'atenció automatitzat, amb derivació a un segon nivell d'atenció humana telefònica o multicanal i un tercer nivell especialitzat amb atenció humana vinculat a la Taquilla de l'ATMG.

En aquesta part es detalla el càlcul dels costos vinculats a l'atenció humana vinculada al personal de la Taquilla.

El servei es dimensiona d'acord amb la previsió següent:

- 10 hores diàries ,de dilluns a divendres no festius, amb presència física simultània de dues persones a la Taquilla.
- 5 hores els dissabtes no festius, amb presència física d'una persona a la Taquilla.

Les 10 hores diàries de dilluns a divendres equivalen a 50 hores setmanals de servei, que, amb dues persones adscrites, suposen:

50 hores/setmana x 2 persones = 100 hores setmanals de treball de personal d'atenció presencial.

Les 5 hores de servei dels dissabtes, amb una persona adscrita, suposen:

5 hores/setmana x 1 persona = 5 hores setmanals de treball de personal d'atenció presencial.

Per tant:

100 hores + 5 hores = 105 hores setmanals de treball

105 hores/setmana x 52,2 setmanes anuals = 5.481 hores anuals

D'aquest total es minoren 99 hores corresponents a dies festius anuals en què la Taquilla no està oberta al públic i, per tant, no es presta el servei d'atenció presencial ordinària, d'acord amb el calendari laboral aplicable i l'horari ordinari de la Taquilla:

5.481 hores anuals teòriques – 99 hores sense obertura efectiva del servei = 5.382 hores anuals efectives de servei.

Per al càlcul del cost salarial del personal adscrit al servei es pren com a referència el Conveni col·lectiu de treball del sector d'oficines i despatxos de Catalunya per als anys 2025-2027, publicat al DOGC núm. 9665, de 14 de maig de 2026, mitjançant la Resolució EMT/1432/2026, de 6 de maig, codi de conveni núm. 79000375011994.

Aquesta referència s'utilitza únicament als efectes de calcular el pressupost base de licitació i no eximeix l'empresa adjudicatària de l'obligació d'aplicar al seu personal el conveni col·lectiu que legalment li correspongui.

Les 5.382 hores anuals estimades de personal d'atenció al públic es cobreixen mitjançant una dotació mínima de 3 persones treballadores a jornada completa (per cobrir els horaris de dilluns a divendres i dissabtes no festius establerts) , prenent com a referència una jornada anual de 1.744 hores, d'acord amb el conveni esmentat.

Aquesta dotació de 3 persones a jornada completa equival a:

3 persones x 1.744 hores anuals = 5.232 hores anuals

Atès que la previsió total del servei és de 5.382 hores anuals, es preveu una bossa de 150 hores anuals per cobrir necessitats de reforç, substitucions, ajustos de calendari, incidències del servei o altres necessitats organitzatives vinculades a la prestació.

El preu mitjà brut de retribució per treballador/a es calcula prenent com a referència el Grup professional 3, nivell 1 del Conveni col·lectiu de treball del sector d'oficines i despatxos de Catalunya per als anys 2025-2027.

En cas que l'empresa licitadora prengui com a referència un conveni col·lectiu diferent del conveni utilitzat per l'òrgan de contractació per al càlcul del pressupost base de licitació, haurà de garantir que aquest conveni és el legalment aplicable a l'activitat efectivament desenvolupada i al personal adscrit a l'execució del contracte.

L'aplicació d'un conveni col·lectiu diferent no podrà fonamentar-se únicament en la voluntat de reduir els costos salarials estimats en aquest plec o d'incrementar el marge econòmic de l'empresa licitadora. En cas que l'aplicació d'aquest conveni comporti una reducció significativa dels costos salarials previstos per l'òrgan de contractació, l'empresa licitadora haurà de justificar de manera suficient, objectiva i documentada els motius jurídics, organitzatius o funcionals que en determinen l'aplicació, així com l'adequació de les retribucions proposades a la normativa laboral vigent i a les condicions efectives de prestació del servei.

En tot cas, l'oferta haurà de cobrir adequadament els costos salarials, de Seguretat Social, substitucions, vacances, permisos, baixes, complements, plusos i la resta d'obligacions laborals derivades de la normativa aplicable i de l'organització del servei.

Aquesta justificació podrà ser requerida per la mesa de contractació o per l'òrgan de contractació, especialment en el tràmit de justificació d'ofertes amb valors anormalment baixos o quan sigui necessari verificar la viabilitat econòmica de l'oferta.

Per a l'any 2027, el salari anual estimat del Grup professional 3, nivell 1, resultant de l'aplicació de l'increment del 4% previst al conveni sobre les taules de 2026, és de 27.096,59 euros anuals.

Atès que el servei exigeix coneixement suficients de castellà i anglès, s'aplica el plus d'idiomes del 5% previst al conveni col·lectiu de referència. Aquest plus haurà de constar, si escau, en el corresponent contracte o acord laboral amb la persona treballadora adscrita al servei, sens perjudici de l'aplicació del conveni col·lectiu que legalment correspongui.

$27.096,59 \text{ euros} \times 5\% = 1.354,83 \text{ euros}$

Per tant, el cost salarial brut anual de referència per persona treballadora, inclòs el plus d'idiomes, és de:

$27.096,59 \text{ euros} + 1.354,83 \text{ euros} = 28.451,42 \text{ euros anuals}$

El preu mitjà brut de retribució per hora és:

$28.451,42 \text{ euros} / 1.744 \text{ hores} = 16,31 \text{ euros/hora}$

Així mateix, atès que el servei exigeix la prestació de 5 hores els dissabtes no festius, amb presència física d'una persona a la Taquilla, es preveu un plus per treball en dissabte de 40,00 euros per persona i dia efectivament treballat.

Aquest plus haurà de constar, si escau, en el corresponent contracte o acord laboral amb la persona treballadora adscrita al servei, sens perjudici de l'aplicació del conveni col·lectiu

que legalment correspongui.

A efectes de càlcul del pressupost base de licitació, es pren com a referència un màxim de 53 dissabtes anuals:

53 dissabtes anuals x 40,00 euros = 2.120,00 euros anuals

Aquest import s'incorpora com a cost salarial addicional de la partida d'atenció presencial, sense alterar el preu mitjà brut de retribució per hora calculat d'acord amb la jornada anual del conveni.

Per tant:

Personal ordinari: 5.382 hores x 16,31 euros/hora = 87.780,42 euros

Plus per treball en dissabte: 2.120,00 euros

Cost salarial total: 89.900,42 euros

El cost anual de personal d'atenció a la Taquilla es calcula de la manera següent:

Personal: 5.382 hores x 16,31 euros/hora	87.780,42 €
Plus de 40 € persona / dissabtes. 53 dissabtes anuals	2.120,00 €
Cost salarial total: 87.780,42 € + 2.120,00 €	89.900,42 €
Seguretat Social 31%: 89.900,42 € x 31%	27.869,13 €
TOTAL COSTOS DIRECTES (Personal + Seguretat Social: 89.900,42 € + 27.869,13 €)	117.769,55 €

Sobre aquest import s'apliquen els costos indirectes següents:

Coordinació i organització del servei, estimada en un 7% sobre personal més Seguretat Social	8.243,87 euros
Neteja i manteniment de l'oficina i maquinari, estimada en un 7% sobre personal més Seguretat Social	8.243,87 euros
Material fungible i altre material d'oficina, estimat en un 7% sobre personal més Seguretat Social	8.243,87 euros
TOTAL DE COSTOS INDIRECTES	24.731,61 €

El total de costos directes i indirectes de la part d'atenció a la Taquilla és de 142.501,16 euros, IVA exclòs.

Adicionalment, es preveu un benefici industrial del 6% sobre els costos directes i indirectes, per import de 8.550,07 euros.

Per tant, l'import total anual estimat de la part d'atenció a la Taquilla, inclòs el benefici industrial, és de 151.051,23 euros, IVA exclòs.

	Sense IVA	Amb IVA (21%)
Contracte 1r any	151.051,23 euros	182.771,99 euros
1a pròrroga	151.051,23 euros	182.771,99 euros
2a pròrroga	151.051,23 euros	182.771,99 euros

3a pròrroga	151.051,23 euros	182.771,99 euros
4a pròrroga	151.051,23 euros	182.771,99 euros
TOTAL	755.256,15 euros	913.859,95 euros

Mètode de càlcul. Part 2 - Servei d'atenció telefònica amb intervenció humana

En un **primer nivell**, les consultes de les persones usuàries podran ser ateses mitjançant **eines digitals**, sistemes automatitzats, assistents virtuals, xatbots o solucions d'intel·ligència artificial, d'acord amb els continguts, criteris i protocols prèviament validats per l'ATMG.

Quan, després de diverses interaccions, el sistema automatitzat no resolgui adequadament la consulta, aquesta haurà de ser derivada al servei d'atenció telefònica o multicanal amb **intervenció humana**, que actuarà com a **segon nivell** d'atenció a través de la línia 900 o dels canals que l'ATMG habiliti.

Aquest servei haurà de resoldre consultes ordinàries, facilitar informació general, orientar les persones usuàries i gestionar incidències habituals.

Quan la consulta, incidència o sol·licitud tingui caràcter especialitzat, requereixi criteris específics de l'ATMG o no pugui ser resolta pel servei d'atenció humana de segon nivell, s'haurà de derivar al personal de la Taquilla de l'ATMG.

El pressupost anual estimat d'aquesta Part 2 ascendeix a **24.408,00 euros, IVA exclòs**, i contempla els costos previstos pel segon nivell d'atenció telefònica i multicanal amb intervenció humana.

Segon nivell	Servei amb agent d'intervenció humana (segon nivell)	Previsió volum de trucades anual	Temps mitjà per trucada (minuts)	Import màxim per trucada atesa (sense IVA)	Total (sense IVA)
	Valoració i desglossament del cost d'atenció telefònica de dilluns a divendres feiners de les 08:00 a les 18:00 i dissabtes de les 09:00 a les 14:00, estimant preu unitari per trucada rebuda i atesa per persones físiques humanes, informant sobre la prestació del servei de la	16.272 trucades anuals totals (678 trucades de mitjana mensual actual x 12 mesos, aplicant un coeficient multiplicador de 2 en atenció a l'ampliació de l'àmbit territorial integrat i a l'increment	2 minuts i 30 segons	2 € trucada atesa.	32.544,00€

	integració tarifària.	previst de consultes)			
			Pressupost licitació (sense IVA)		32.544,00€
			21% IVA		6.834,24€
			Pressupost licitació (amb IVA)		39.378,24€

Els volums de trucades utilitzats per al càlcul tenen caràcter estimatiu i orientatiu, i no constitueixen un compromís de consum mínim per part de l'ATMG.

L'abonament d'aquesta partida es realitzarà d'acord amb els preus unitaris oferts per l'empresa adjudicatària i pels serveis efectivament prestats i validats pel responsable del contracte.

El preu a abonar resultarà d'aplicar el preu unitari ofert per trucada atesa amb agent humà.

Els preus oferts no podran ser inferiors als costos laborals derivats del conveni col·lectiu que resulti aplicable al personal adscrit a l'execució del contracte.

L'empresa adjudicatària no tindrà dret a percebre la totalitat de la partida si no acredita la realització efectiva dels serveis corresponents, ni tindrà dret a compensació o rescabament pel fet que no s'esgoti l'import màxim anual estimat.

El personal adscrit al servei d'atenció telefònica i multicanal amb intervenció humana haurà de complir els requisits professionals, formatius i lingüístics establerts a l'apartat corresponent d'adscripció de mitjans personals.

Aquesta exigència es justifica per la naturalesa del servei, que comporta atenció directa a la ciutadania, resolució de consultes ordinàries, orientació a les persones usuàries i derivació d'incidències a la Taquilla quan sigui necessari.

Mètode de càlcul. Part 3: Programari digital (primer nivell)

Justificació de la partida relativa a eines digitals de suport a l'atenció multicanal

Per al càlcul de la partida relativa a eines digitals, sistemes automatitzats, assistents virtuals, xat bots o solucions d'intel·ligència artificial de suport a l'atenció multicanal, s'han pres com a referència imports previstos en expedients de contractació pública publicats a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de Catalunya relatius a serveis d'assistent conversacional virtual, xat bot o assistent virtual.

En particular, s'han tingut en compte les referències següents:

Òrgan de contractació /	Objecte	Import de licitació o pressupost de	Import d'adjudicació o
-------------------------	---------	-------------------------------------	------------------------

expedient		referència, IVA exclòs	oferta, IVA exclòs
Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya / FGC Turisme. Expedient CONTR/2025/456-457	Servei d'atenció telefònica i d'assistent conversacional virtual —xatbot— per donar assistència a l'usuari dels negocis d'FGC Turisme	Partida xatbot: 10.252,00 €; revisió i construcció de respostes IA: 4.719,00 €; total conceptes assimilables: 14.971,00 €	Oferta: xatbot a 0,40 €/xat i revisió IA a 28,00 €/hora. Aplicat als volums estimats: 9.320,00 € + 4.004,00 € = 13.324,00 €
Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya / FGC Turisme. Expedient CONTR/2022/849, CONTR/2023/027 i CONTR/2023/028	Servei de configuració, implementació i evolució del programari d'un assistent conversacional virtual —xatbot— multicanal	18.958,80 €	14.500,00 €
SUMAR, Serveis Públics d'Acció Social de Catalunya, MP, SL. Expedient 322/2025	Desenvolupament i implantació d'un xatbot multicanal i assistents guiats	Valor estimat / pressupost: 14.300,00 €	No consta en la documentació consultada un import d'adjudicació diferent; es pren com a referència l'import previst de 14.300,00 €

D'acord amb aquestes referències, els imports observats per serveis assimilables se situen aproximadament entre els 13.000,00 euros i els 15.000,00 euros, IVA exclòs, per serveis vinculats a assistents conversacionals virtuals, configuració, implementació, evolució, manteniment, suport de xatbots, revisió de respostes, plataforma multicanal o eines digitals d'atenció que donen suport als potencials usuaris d'aquests serveis arreu de Catalunya.

Tenint en compte que, en el present contracte, aquestes eines amb caràcter instrumental i de suport a l'atenció multicanal, que no substitueixen l'atenció personal ni la supervisió humana, i que donaran serveis als potencials usuaris ATM de Girona es fixa una partida anual estimativa de 6.864,00 euros, IVA exclòs.

El desglossament estimatiu anual és el següent:

CONCEPTE	Import anual sense IVA
Llicència, subscripció o dret d'ús de l'eina	2.400,00€
Configuració, parametrització i adaptació de continguts	1.200,00€
Manteniment, suport tècnic i actualitzacions	1.200,00€
Revisió, supervisió i millora de respostes	960,00€
Integració amb canals digitals o missatgeria instantània	624,00€
Mesures de seguretat, registre, traçabilitat i protecció de dades	480,00€
Total anual estimat	6.864,00 €

Aquests imports tenen caràcter estimatiu i orientatiu, i inclouen les actuacions necessàries per garantir la disponibilitat, configuració, manteniment, suport, supervisió, seguretat i correcta adequació de les eines digitals de suport a l'atenció multicanal durant l'execució del contracte.

La distribució estimada de la partida durant la durada inicial del contracte i les possibles pròrroques és la següent:

Anualitat	Import sense IVA
Contracte inicial	6.864,00€
1a pròrroga	6.864,00€
2a pròrroga	6.864,00€
3a pròrroga	6.864,00€
4a pròrroga	6.864,00€
TOTAL MÀXIM ESTIMAT	34.320,00 €

L'import màxim anual d'aquesta partida és de **6.864,00 euros, IVA exclòs**.

RESULTAT CÀLCUL (Part 1, Part 2 i Part 3):

Part	Concepte	Import anual sense IVA
1	Atenció Taquilla / presencial	151.051,23 euros
2	Servei d'atenció telefònica amb intervenció humana (segon nivell)	32.544,00 euros
3	Programari digital (primer nivell)	6.864,00 euros
	Total anual sense IVA	190.459,23 euros

VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

D'acord amb l'article 101 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, i amb el criteri establert per l'Informe 2/2020, de 27 de març, de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa de la Generalitat de Catalunya, en cas que el contracte prevegi pròrroques i modificacions, les pròrroques s'han de tenir en compte per al càlcul del valor estimat del contracte, mentre que el percentatge màxim de modificació s'ha de calcular sobre el preu inicial del contracte, IVA exclòs.

VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE	
Import anual del contracte + 4 pròrroques sense IVA (190.459,23 € x 5 anualitats)	952.296,15 euros
Possible modificació prevista del 20% del preu inicial	38.091,85 euros

del contracte, IVA exclòs	
VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE	990.388,00 euros

La modificació prevista tindrà un import màxim acumulat de 38.091,85 euros, IVA exclòs, equivalent al 20% del preu inicial del contracte, IVA exclòs. Aquest import constitueix el límit màxim global de les modificacions previstes durant tota la vigència del contracte, incloses les eventuais pròrrogues, i no comportarà l'increment automàtic, recurrent ni consolidable de les anualitats posteriors.

VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE: 990.388,00 euros, IVA exclòs.

B.3. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ (IMPORT MÀXIM A OFERTAR)

Atenció Taquilla / presencial: 151.051,23 €
 Servei d'atenció telefònica amb intervenció humana: 32.544,00 €
 Eines digitals de suport a l'atenció multicanal: 6.864,00 €

Pressupost base de licitació, IVA exclòs: 190.459,23 €
 IVA 21%: 39.996,44 €
Pressupost base de licitació, IVA inclòs: 230.455,67 €

B.4 Contracte harmonitzat

Sí

C. Existència de crèdit: Certificat d'existència de crèdit de la Presidenta del Comitè Executiu del Consorci ATMG de data 31 de Juliol de 2026.

C.1. Partida pressupostària:

523/D/227.0007, de gestió de centres i serveis

C.2. Expedient d'abast plurianual

Acord de Govern: Acord del Consell d'Administració del Consorci ATMG, de data 11 de juny de 2026, pel qual s'autoritza la despesa d'abast pluriennal vinculada a l'expedient de contractació.

Distribució de les anualitats:

Any	Pressupost sense IVA	IVA 21%	Total
2027	190.459,23 €	39.996,44 €	230.455,67 €
2028	190.459,23 €	39.996,44 €	230.455,67 €
2029	190.459,23 €	39.996,44 €	230.455,67 €

2030	190.459,23 €	39.996,44 €	230.455,67 €
2031	190.459,23 €	39.996,44 €	230.455,67 €
TOTAL	952.296,15 €	199.982,20 €	1.152.278,35 €

D. Termini de durada del contracte / d'execució de la prestació:

Des de l'1 de gener de 2027 fins al 31 de desembre de 2027. Si la formalització del contracte es produeix amb posterioritat a l'1 de gener de 2027, l'inici de l'execució serà la data de formalització, mantenint-se com a data de finalització el 31 de desembre de 2027.

PRÒRROGA: SI

NOMBRE PRÒRROQUES PREVIST I DURADA: 4 pròrroques anuals

E. Tramitació de l'expedient

E.1. Forma de tramitació

Presentació de proposicions mitjançant l'eina de sobre digital:

Sí:

X Anticipada

E.2. Presentació de la proposició

3 sobres A, B i C

E.3 Contracte reservat

No

F. Variants

No

G. Classificació empresarial i solvència

G.1. Classificació empresarial

Grup: L
Subgrup: 6
Categoria: 2

G.2. Solvència Econòmica

Article 87.1.a) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (en endavant, LCSP): **Volum anual de negoci de l'empresa licitadora referit a l'any de major volum de negoci dels darrers tres anys per un import igual o superior de 300.000,00 euros**, quantitat que no supera una vegada i mitja el valor estimat del contracte.

L'acreditació de la suficiència d'aquest mitjà de solvència s'ha de fer mitjançant l'aportació dels comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil, si l'empresa està inscrita en aquest registre, i en cas contrari, pels dipositats al registre oficial en el qual estigui inscrit. Els empresaris individuals no inscrits al Registre Mercantil han d'acreditar el volum anual de negocis mitjançant els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

Solvència Tècnica o professional

Article 90.1.a) LCSP: Relació dels principals serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa als que constitueixen l'objecte del contracte executats durant els darrers tres anys que inclogui: import, dates i destinatari, públic o privat. **L'import anual acumulat que l'empresa ha d'acreditar com executat durant l'any de major execució dels últims tres anys**, en treballs d'igual o similar naturalesa que els de l'objecte del contracte, **és com a mínim** el corresponent al 70 per cent de l'anualitat mitjana del contracte, i que en aquest cas es fixa en la quantitat de **133.321,46 euros**

Els serveis o treballs efectuats s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, a falta d'aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari acompanyada de la documentació de què disposi que acrediti la realització de la prestació.

G.3. Adscripció o dedicació de mitjans personals o materials a l'execució del contracte

SÍ

L'empresa adjudicatària haurà d'adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals, materials, tècnics, organitzatius i logístics necessaris per garantir la correcta prestació del servei, d'acord amb el que estableixen el plec de prescripcions tècniques i el present plec.

En particular l'empresa adjudicatària haurà d'adscriure al contracte, com a mínim els mitjans següents.

- a) El personal necessari per garantir l'obertura i el funcionament ordinari de la Taquilla durant l'horari d'atenció al públic establert al PPT, amb la dotació mínima presencial que s'hi determina.
- b) El personal necessari per prestar l'atenció telefònica, electrònica i telemàtica, incloent-hi els canals de missatgeria instantània o canals digitals equivalents que l'ATMG pugui habilitar.
- c) Una persona responsable o coordinadora del servei, integrada en l'organització de l'empresa adjudicatària, que actuarà com a única interlocutora ordinària amb l'ATMG i serà responsable del seguiment de l'execució del contracte vetllant per la correcta prestació del servei d'acord amb les condicions establertes en els Plecs.
- d) Personal amb la formació, experiència i competències adequades per a l'atenció a la Taquilla, la gestió de consultes i l'ús d'aplicatius de gestió.
- e) El personal adscrit al servei que tingui relació directa amb les persones usuàries, ja sigui en l'atenció presencial, telefònica, electrònica, telemàtica o multicanal, haurà de disposar de la competència lingüística necessària per garantir una atenció correcta, oral i escrita, en els canals habilitats per l'ATMG. A aquests efectes, s'estableixen els requisits lingüístics mínims següents:
 - a. **Català:** certificat de nivell de suficiència de català C1, o equivalent.
 - b. **Castellà:** nivell equivalent a C1 del Marc europeu comú de referència per a les llengües, o domini oral i escrit acreditable suficient per garantir l'atenció correcta a les persones usuàries.
 - c. **Anglès:** nivell mínim B1 del Marc europeu comú de referència per a les llengües, o competència funcional equivalent, per garantir una atenció bàsica i adequada en relació amb consultes vinculades a l'objecte del contracte.

L'empresa contractista haurà d'acreditar el compliment d'aquests requisits abans de l'inici de la prestació efectiva del servei o en el moment en què l'ATMG ho requereixi. Les persones que substitueixin el personal adscrit al contracte hauran de complir igualment aquests requisits.

- f) Els mitjans materials, equips, aplicatius interns, eines de registre, sistemes de seguiment, connexions, consumibles i recursos necessaris per a la correcta prestació del servei, llevat dels que siguin aportats expressament per l'ATMG.
- g) Les mesures de seguretat física i lògica necessàries per garantir la confidencialitat custòdia, integritat, traçabilitat i protecció de dades, documents, suports físics i materials vinculats al contracte.
- h) Les relacions ordinàries entre l'empresa adjudicatària i l'ATMG, així com la documentació, informes i comunicacions vinculades a l'execució del contracte,

s'hauran de dur a terme en llengua catalana, sens perjudici de l'ús d'altres llengües quan sigui necessari per a la correcta prestació del servei.

- i) El personal adscrit a l'execució del contracte dependrà orgànicament, funcionalment i laboralment de l'empresa contractista, que assumirà en exclusiva les facultats de direcció, organització, coordinació, control, substitució i règim disciplinari que corresponguin d'acord amb la normativa laboral aplicable. El contracte té per objecte la prestació integral d'un servei i no la mera posada a disposició de personal. En conseqüència, l'empresa contractista haurà de disposar dels mitjans personals i organitzatius necessaris per executar el servei sota la seva pròpia direcció i responsabilitat, sense que l'ATMG assumeixi funcions pròpies de l'empresari respecte del personal adscrit al contracte.

Obligació essencial: **SI**

G.4. Habilitació professional i altres requisits o documents

No s'exigeix habilitació empresarial o professional específica per a l'execució del contracte, sens perjudici que les empreses licitadores hagin de disposar de la capacitat, solvència i mitjans personals, tècnics, materials, organitzatius i logístics necessaris per executar correctament totes les prestacions objecte del contracte.

L'empresa proposada com a adjudicatària haurà d'acreditar, abans de l'adjudicació i en els termes previstos en aquest plec, la disponibilitat efectiva dels mitjans personals i materials compromesos per a l'execució del contracte, incloent-hi com a mínim:

- a) La relació del personal adscrit o previst per a l'execució del servei, amb indicació de perfils professionals, funcions i dedicació.
- b) L'acreditació que el personal adscrit al servei disposa del Certificat de nivell de suficiència de català (C1), o equivalent, en els termes establerts al plec de prescripcions tècniques.
- c) La identificació de la persona responsable o coordinadora del servei que actuarà com a única interlocutora ordinària amb l'ATMG.
- d) La disponibilitat dels mitjans tècnics, materials, informàtics, organitzatius i logístics necessaris per a la correcta prestació del servei, inclosos els vinculats a l'atenció multicanal.
- e) La declaració relativa al compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, confidencialitat i seguretat de la informació, així com el compromís de formalitzar l'acord d'encàrrec de tractament que correspongui.
- f) En cas que l'empresa licitadora tingui previst subcontractar servidors, serveis tecnològics, serveis d'allotjament o altres prestacions auxiliars vinculades a l'execució del contracte, la indicació d'aquesta circumstància en els termes previstos en aquest plec.

H Formats de documents electrònics: Els formats d'arxiu admesos per a la presentació dels treballs seran:

- a)Pdf
- b)zip

I. Garantia provisional: No se n'exigeix

J. Tractament o cessió de dades de caràcter personal

Sí. L'execució del contracte implica que l'empresa contractista tractarà o podrà accedir a dades de caràcter personal per compte del Consorci ATMG, que tindrà la condició de responsable del tractament, mentre que l'empresa contractista actuarà com a encarregada del tractament, en els termes previstos a la normativa aplicable en matèria de protecció de dades.

Finalitat per a la qual es tractaran o cediran les dades. Les dades personals seran tractades exclusivament per a la correcta execució del servei de gestió dels serveis vinculats al Centre d'Atenció i Informació (CAI) del Consorci ATMG, i, en particular, per a les finalitats següents:

- a) Gestió del servei d'atenció i informació presencial, telefònica, electrònica i telemàtica. Aquesta gestió inclou: l'atenció mitjançant correu electrònic, seu electrònica, bústia de contacte, tràmits electrònics, videotrucada, xat, WhatsApp, assistents virtuals, plataformes de missatgeria o altres canals digitals o en línia que l'ATMG pugui habilitar.
- b) Gestió, registre, classificació, resposta i seguiment de les consultes, sol·licituds, queixes, suggeriments, incidències i reclamacions formulades per les persones usuàries.
- c) Gestió de la venda, recàrrega, cobrament i regularització d'operacions vinculades als títols de transport, quan sigui necessari identificar la persona usuària o tramitar una incidència.
- d) Comunicació amb les persones usuàries per sol·licitar informació addicional, comunicar incidències, confirmar dades, informar de l'estat d'una consulta o donar resposta a les comunicacions formulades.
- e) Gestió de les comunicacions amb l'ATMG i compliment de les instruccions del responsable del contracte en relació amb l'execució del servei.

Operacions de tractament previstes

Per a les finalitats indicades, l'empresa contractista podrà dur a terme, únicament quan sigui necessari per a l'execució del contracte i d'acord amb les instruccions de l'ATMG, les operacions de tractament següents:

- a) Recollida o recepció de dades personals facilitades per les persones usuàries a través dels canals habilitats.
- b) Registre i introducció de dades en els sistemes, aplicatius, plataformes o canals autoritzats per l'ATMG.
- c) Consulta, accés i verificació de dades necessàries per tramitar consultes, incidències, queixes, suggeriments, reclamacions o operacions vinculades al servei.
- d) Classificació, ordenació, estructuració i actualització de la informació vinculada a les comunicacions rebudes.
- e) Conservació temporal de les dades mentre sigui necessària per a la gestió de la consulta, incidència, reclamació o actuació corresponent, d'acord amb les instruccions de l'ATMG.
- f) Comunicació o transmissió de la informació a l'ATMG, quan sigui necessària per al seguiment, supervisió, control o resolució de les actuacions derivades del contracte.
- g) Extracció, elaboració i comunicació d'indicadors, informes de seguiment, estadístiques o registres d'activitat, sempre que sigui possible de manera agregada o anonimitzada.
- h) Bloqueig, supressió, retorn o eliminació de les dades, documentació o informació vinculada al contracte un cop finalitzada la prestació, d'acord amb les instruccions de l'ATMG i amb la normativa aplicable.

L'empresa contractista no podrà aplicar ni utilitzar les dades personals amb una finalitat diferent de l'execució del contracte, ni comunicar-les a terceres persones, excepte quan disposi d'autorització expressa de l'ATMG o quan sigui necessari d'acord amb la normativa aplicable.

Obligacions específiques de l'article 122.2 de la LCSP

D'acord amb l'article 122.2 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, l'empresa contractista queda obligada a:

- a) Sotmetre's en tot cas a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, incloent-hi el Reglament (UE) 2016/679, la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, i la resta de normativa aplicable.
- b) Presentar, abans de la formalització del contracte, una declaració responsable en què indiqui on estaran ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests.
- c) Comunicar a l'ATMG qualsevol canvi que es produeixi, durant tota la vida del contracte, en relació amb la informació facilitada en la declaració relativa a la ubicació dels servidors i a la prestació dels serveis associats.
- d) Indicar en la seva oferta si té previst subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests i, en aquest cas, identificar el nom o el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, de les empreses subcontractistes a les quals es prevegi encomanar-ne la realització.

Aquestes obligacions tindran la consideració d'obligacions contractuals essencials als efectes previstos a l'article 211.1.f de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

Ús d'eines digitals, canals telemàtics o sistemes automatitzats

En cas que l'empresa contractista utilitzi eines digitals, canals telemàtics, sistemes automatitzats, assistents virtuals, xatbots, plataformes de missatgeria o altres

solucions tecnològiques vinculades a l'execució del contracte, aquestes només es podran utilitzar amb autorització de l'ATMG i d'acord amb els criteris, protocols, mesures de seguretat i instruccions que aquesta estableixi.

En cap cas es podran incorporar dades personals, informació confidencial o documentació de les persones usuàries en sistemes, eines o plataformes no autoritzats expressament per l'ATMG.

L'empresa contractista haurà de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat, traçabilitat i seguretat de les dades tractades, així com el compliment de les mesures tècniques i organitzatives adequades durant tota l'execució del contracte.

K. Causes d'exclusió de la licitació (entre d'altres)

- La proposició econòmica no pot superar l'import expressat en **l'apartat B.3 del quadre de característiques**.
- La manca d'acreditació, quan s'escaigui, de la capacitat i/o de la solvència sol·licitades
- La presentació de la proposició fora de termini
- La inclusió en el sobre A de l'oferta econòmica o de qualsevol informació de caràcter rellevant avaluable de forma automàtica per aplicació de fórmules que s'han d'incloure en el sobre C, així com de qualsevol informació de caràcter rellevant quantificable mitjançant l'aplicació de fórmules que s'ha d'incloure en el sobre B, quan es vulneri el secret de les ofertes o el deure de no tenir coneixement del contingut de la documentació relativa als criteris d'adjudicació comporta l'exclusió de l'empresa licitadora.
- La inclusió en el sobre B de l'oferta econòmica o de qualsevol informació de caràcter rellevant avaluable de forma automàtica per aplicació de fórmules i que, per tant, s'ha d'incloure en el sobre C, comportarà l'exclusió de l'empresa licitadora, quan es vulneri el secret de les proposicions o el deure de no tenir coneixement del contingut de la documentació relativa als criteris de valoració objectiva o valorables mitjançant l'aplicació de fórmules abans de la relativa als criteris de valoració sotmesos a judici de valor.
- **La inexactitud, la falsedat o l'omissió de qualsevol de les dades i manifestacions de caràcter rellevant que s'hagin incorporat a les declaracions**

L. Custodis

Gerent de l'Autoritat Territorial de Mobilitat (Consorti ATMG).

Tècnica de l'àrea econòmica.

Administratiu de l'Àrea d'integració tarifària

COMPOSICIÓ DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ:

Presidència:

Gerenta de l'Autoritat Territorial de Mobilitat de Girona (Consorti ATMG)
Suplent: cap del Servei Territorial de Transports de Girona

Vocals:

Advocat/da de l'Assessoria Jurídica del Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica.

Tècnica del l'àrea tecnològica del Consorti. Suplent tècnica de Mobilitat del Consorti

Tècnica de l'àrea econòmica. Suplent: Tècnica de l'àrea comptable.

Secretària:

Tècnica de l'àrea jurídica del Consorti (Suplent: tècnica del Consorti ATMG).

M. Comitè d'experts: No

N. Puntuació mínima a obtenir en la valoració dels criteris sotmesos a un judici de valor.

23 Punts sobre 45 punts

L'extensió màxima de la proposta tècnica serà **de 10 pàgines, impreses a una sola cara**, en lletra **Arial 11** i amb **interlineat senzill**.

No es valorarà la informació que excedeixi aquest límit. La portada i l'índex no computaran a l'efecte del nombre màxim de pàgines

O. Criteris d'adjudicació

L'adjudicació del contracte es farà d'acord amb una pluralitat de criteris, sobre una puntuació màxima de **100 punts**, distribuïts de la manera següent:

1. Criteris sotmesos a judici de valor: fins a 45 punts

L'extensió màxima de la proposta tècnica serà de **10 pàgines**, impreses a una sola cara, en lletra **Arial 11** i amb interlineat senzill.

No es valorarà la informació que excedeixi aquest límit. La portada i l'índex no computaran a l'efecte del nombre màxim de pàgines.

La proposta tècnica haurà d'incorporar un índex o quadre de correspondència en què s'indiqui, per a cada criteri i subcriteris sotmès a judici de valor, la pàgina o pàgines concretes de la proposta on es desenvolupa la informació corresponent. Aquest índex o quadre de correspondència no computarà a l'efecte del límit màxim de pàgines.

La valoració dels criteris i subcriteris sotmesos a judici de valor es farà atenent la qualitat tècnica, coherència, concreció, viabilitat i adequació de les propostes presentades a les necessitats del servei definides en el plec de prescripcions tècniques.

No es valoraran les propostes genèriques, merament descriptives o que es limitin a reproduir el contingut dels plecs sense aportar una metodologia concreta d'execució.

Per poder passar a la fase de valoració dels criteris avaluable automàticament inclosos en el **sobre C**, les empreses licitadores hauran d'obtenir una puntuació mínima de **23 punts** en els criteris sotmesos a judici de valor.

Les propostes que no assoleixin aquesta puntuació mínima no continuaran en el procediment de valoració i quedaran excloses de la classificació final, sense que s'obri ni es valori el sobre C.

Criteri 1.1. Proposta d'organització general del servei, atenció multicanal i ús d'eines digitals de suport: fins a 25 punts

Es valorarà la qualitat, coherència, concreció i adequació de la proposta organitzativa presentada per l'empresa licitadora per garantir la correcta prestació del servei d'atenció presencial a la Taquilla, del servei d'atenció telefònica i multicanal amb intervenció humana, dels canals electrònics, telemàtics o digitals, i de les eines digitals de suport que es puguin utilitzar.

La puntuació s'atorgarà d'acord amb els subcriteris següents:

Subcriteri	Aspectes a valorar	Puntuació màxima
1. Organització dels torns i cobertura del servei presencial	Organització dels torns, cobertura del servei presencial a la Taquilla, adequació de la dotació prevista a l'horari d'atenció i garantia de continuïtat del servei durant la jornada laboral.	5 punts
2. Coordinació entre canals i equips d'atenció	Garantia d'una coordinació efectiva i continuada entre el personal adscrit a la Taquilla, el servei d'atenció telefònica i/o multicanal amb intervenció humana, i la resta de canals d'atenció electrònics, telemàtics o digitals, per assegurar una resposta homogènia,	5 punts

	coherent i traçable a les persones usuàries.	
3. Sistema de substitucions i continuïtat del servei	Garantia d'un sistema de substitució del personal en cas de vacances, permisos, baixes, absències o altres incidències que puguin afectar la cobertura ordinària del servei, amb previsió de mitjans personals suficients per assegurar la continuïtat del servei i evitar interrupcions o reduccions en l'atenció a les persones usuàries.	6 punts
4. Responsable del contracte	Designació, funcions, disponibilitat, capacitat de seguiment i sistema de comunicació de la persona responsable o coordinadora del contracte amb l'ATMG.	2 punts
5. Capacitat d'adaptació del servei	Capacitat d'adaptació a puntes de demanda, campanyes informatives, canvis tarifaris, ampliació de serveis o altres circumstàncies que puguin incrementar o modificar les necessitats d'atenció.	3 punts
6. Sistema escalonat d'atenció	Organització del sistema escalonat d'atenció, amb un primer nivell automatitzat, un segon nivell d'atenció humana telefònica o multicanal i un tercer nivell especialitzat vinculat a la Taquilla o a l'ATMG.	3 punts
7. Protecció de dades i confidencialitat en l'ús d'eines digitals	Mesures per garantir que no s'introdueixen dades personals ni informació confidencial en sistemes no autoritzats per l'ATMG, i que l'ús de les eines digitals respecta les instruccions de l'ATMG.	1 punt

Total		25 punts
--------------	--	-----------------

La valoració de cada subcriteri es farà d'acord amb una escala de tres nivells, en funció del grau de concreció, adequació, coherència i adaptació de la proposta a les necessitats de l'ATMG:

Nivell de compliment	Criteri de valoració	Puntuació aplicable
Insuficient o no adequat	La proposta no desenvolupa el subcriteri, el tracta de manera merament genèrica o no permet valorar adequadament la seva aplicació al servei.	0% de la puntuació del subcriteri
Adequat	La proposta desenvolupa el subcriteri de manera suficient i coherent, permet entendre com s'aplicarà al servei i incorpora mesures bàsiques o raonables, tot i que amb un nivell de detall o adaptació limitat.	50% de la puntuació del subcriteri
Molt complet	La proposta desenvolupa el subcriteri de manera concreta, detallada i plenament adaptada a les necessitats de l'ATMG, amb mesures operatives, responsables, terminis, eines de seguiment, mecanismes de control, supervisió o coordinació clarament definits, segons correspongui.	100% de la puntuació del subcriteri

Quan la puntuació resultant de l'aplicació del 50% no sigui un nombre enter, s'aplicarà l'import amb dos decimals.

No es valoraran i es consideraran insuficients o no adequades les propostes que es limitin a reproduir el contingut dels plecs sense aportar una metodologia pròpia, concreta i aplicable al servei. Tampoc es valoraran com a millora les eines digitals, sistemes automatitzats, assistents virtuals, xatbots o solucions d'intel·ligència artificial que substitueixin la intervenció humana quan aquesta sigui necessària, que no prevegin supervisió humana efectiva o que no garanteixin el compliment dels criteris, continguts i protocols validats per l'ATMG.

Criteri 1.2. Metodologia de gestió de consultes, incidències, queixes i reclamacions, gestió dels canals digitals, seguiment del servei i millora contínua: fins a 20 punts

Es valorarà la metodologia proposada per registrar, classificar, tramitar, respondre i fer el seguiment de les consultes, incidències, queixes, suggeriments i reclamacions de les persones usuàries.

També es valorarà la proposta d'organització i gestió de l'atenció per canals electrònics, telemàtics o digitals, incloent-hi els serveis de missatgeria instantània que l'ATMG pugui habilitar, així com els sistemes de seguiment, control de qualitat i millora contínua del servei. La puntuació s'atorgarà d'acord amb els subcriteris següents:

Subcriteri	Aspectes a valorar	Puntuació màxima
Registre, classificació, tramitació i seguiment	Metodologia de registre, classificació, tramitació, resposta i seguiment de consultes, incidències, queixes, suggeriments i reclamacions.	3 punts
Traçabilitat i control dels circuits d'atenció	Garantia de traçabilitat completa de totes les consultes, sol·licituds, incidències, queixes, suggeriments i reclamacions rebudes, tant si han estat ateses com si no han pogut ser resoltes, incloent-hi el registre de les actuacions realitzades, els canals d'entrada, l'estat de tramitació, les derivacions efectuades entre sistemes automatitzats, atenció telefònica o multicanal amb intervenció humana i personal especialitzat, així com el sistema d'escalat de consultes complexes cap a l'ATMG.	5 punts
Terminis de resposta i nivells de servei	Control dels terminis de resposta, compliment dels nivells de servei establerts i mecanismes de detecció i correcció d'incompliments.	2 punts
Qualitat i homogeneïtat de les respostes	Qualitat, coherència i homogeneïtat de les respostes facilitades a les persones usuàries, criteris de resposta davant consultes recurrents i actualització dels continguts i protocols d'atenció.	3 punts
Gestió dels canals digitals	Organització i coordinació	3 punts

i coordinació multicanal	dels canals electrònics, telemàtics, digitals i de missatgeria instantània amb la resta de canals d'atenció.	
Seguiment, control de qualitat i millora contínua	Indicadors de seguiment, quadres de comandament, informes periòdics, mecanismes interns de control de qualitat, revisió periòdica del servei, identificació de consultes recurrents, anàlisi de causes i propostes de millora coordinades amb l'ATMG.	3 punts
Protecció de dades i confidencialitat	Mesures específiques per garantir la protecció de dades personals, la confidencialitat de la informació gestionada i l'ús adequat dels sistemes i canals d'atenció	1 punt
TOTAL		20 Punts

La valoració de cada subcriteri es farà d'acord amb una escala de tres nivells, en funció del grau de concreció, adequació, coherència i adaptació de la proposta a les necessitats de l'ATMG:

Nivell de compliment	Criteri de valoració	Puntuació aplicable
Insuficient o no adequat	La proposta no desenvolupa el subcriteri, el tracta de manera merament genèrica o no permet valorar adequadament la seva aplicació al servei.	0% de la puntuació del subcriteri
Adequat	La proposta desenvolupa el subcriteri de manera suficient i coherent, permet entendre com s'aplicarà al servei i incorpora mesures bàsiques o raonables, tot i que amb un nivell de detall o adaptació limitat.	50% de la puntuació del subcriteri
Molt complet	La proposta desenvolupa el subcriteri de manera concreta, detallada i plenament adaptada a les necessitats de l'ATMG, amb mesures operatives, responsables, terminis, eines de seguiment o mecanismes de control clarament definits, segons correspongui.	100% de la puntuació del subcriteri

Quan la puntuació resultant de l'aplicació del 50% no sigui un nombre enter, s'aplicarà l'import amb dos decimals.

2. Criteris avaluables automàticament: fins a 55 punts

2.1 Oferta econòmica: fins a 30 punts

La fórmula s'ajusta al que estableix la Directriu 1/2020 de la Direcció General de Contractació Pública d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica.

La puntuació econòmica s'arrodonirà al segon decimal.

Oferta econòmica (30 punts)

La puntuació de l'oferta econòmica es calcula aplicant la fórmula següent:

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

P_{op} = Puntuació de l'Oferta a Puntuar

P = Puntuació del criteri

VT_{op} = Valoració Tècnica de l'Oferta que es Puntua

VT_{mv} = Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada

Les ofertes que presentin un import superior al pressupost base de licitació seran excloses automàticament.

2.2. Reducció del termini de resposta de consultes electròniques o telemàtiques que requereixin intervenció humana: fins a 10 punts

Quan la sol·licitud, consulta o incidència entri de **dilluns a dijous no festius**, el termini màxim de resposta serà de **24 hores** des de la seva recepció.

Quan la sol·licitud, consulta o incidència entri en **divendres no festiu, dissabte, diumenge o dia festiu**, el termini màxim de resposta serà de **24 hores**, a comptar des del primer dia hàbil següent a la seva recepció.

Es valorarà la reducció del termini màxim de resposta a consultes electròniques o telemàtiques respecte del termini establert al PPT, d'acord amb la graduació següent:

Reducció de 6 hores del termini màxim de resposta	5 punts
Reducció de 12 hores del termini màxim de resposta	10 punts

Aquest compromís quedarà incorporat al contracte i serà d'obligat compliment durant la seva execució.

2.3. Increment d'hores anuals de reforç sense cost addicional: fins a 15 punts

Es valorarà l'oferta d'hores anuals addicionals de reforç del servei, sense cost addicional per a l'ATMG, per atendre puntes de demanda, campanyes informatives, canvis tarifaris, incidències generalitzades, activació de nous canals o altres necessitats puntuals del servei, d'acord amb la graduació següent:

50 hores anuals addicionals	5 punts
75 hores anuals addicionals	10 punts
100 hores anuals addicionals o més	15 punts

Aquestes hores s'hauran de prestar a requeriment de l'ATMG i d'acord amb les necessitats del servei. L'empresa adjudicatària haurà de garantir que la prestació d'aquestes hores es realitza amb personal adequat i amb ple compliment de la normativa laboral i del conveni col·lectiu aplicable.

Les hores de reforç ofertades tindran caràcter anual, no acumulable entre anualitats, i s'hauran de prestar dins de l'anualitat corresponent, a requeriment de l'ATMG i d'acord amb les necessitats del servei.

P. Límits i paràmetres per a la determinació d'ofertes amb valors anormalment baixos

S'apreciaran com a ofertes amb valors presumptament anormals o desproporcionats aquelles en què l'oferta econòmica es troba en algun dels supòsits següents:

-En cas que concorri a la licitació 1 única empresa, es considerarà que l'oferta és anormalment baixa, als efectes de l'article 149 LCSP, si es compleix aquest supòsit:

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

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

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

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

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

Q. Limitació de l'adjudicació a un nombre determinat de lots:

No escau

R. Garantia definitiva

5% de l'import d'adjudicació, IVA exclòs (si determinació del preu és a tant alçat)

La garantia definitiva es fixa en el 5% de l'import d'adjudicació del contracte, IVA exclòs, d'acord amb l'article 107.1 de la LCSP. Aquesta regla es considera aplicable perquè les prestacions de preu fix constitueixen la part principal del contracte i tenen un import econòmic superior a la part variable, que resta limitada a l'atenció telefònica amb intervenció humana determinada mitjançant preus unitaris.

S. Responsable del contracte

Es designa com a responsable del contracte a la persona que ocupi la plaça de Gerència del Consorci ATMG

T. Identificació dels òrgans que intervenen en el contracte

T.1. Òrgan administratiu amb competència en matèria de comptabilitat pública:

Intervenció General de la Generalitat de Catalunya

Òrgan de contractació: Consell d'Administració de l'ATMG

Òrgan de comptabilitat: Servei de gestió econòmica de l'ATMG

Òrgan de control intern: Servei Jurídic de l'ATMG

Destinatari factures: Servei de gestió econòmica de l'ATMG

Forma d'accés públic al perfil del contractant: <https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/9697028?categoria=0>

Adreça: Plaça Pompeu Fabra, 1, 17002 Girona

Telèfon: 872975032 (com a responsable del contracte)

Web: <https://www.atmgirona.cat/descripcio-general/>

U. Supòsits, circumstàncies i condicions previstes com a causa de modificació del contracte:

Es preveu la possibilitat de modificar el contracte fins a un màxim del 20% del preu inicial del contracte, IVA exclòs, d'acord amb el que disposa la clàusula 35 d'aquest plec, sempre que concorri alguna de les causes següents:

- a) Incorporació de nous municipis consorciats, zones tarifàries, operadors, col·lectius beneficiaris o perfils de persones usuàries, quan aquesta ampliació generi un increment de consultes, tràmits o incidències a gestionar.
- b) Increment substancial de l'activitat dels canals d'atenció i informació presencials, telefònics, electrònics, telemàtics, de missatgeria instantània o canals digitals equivalents, derivat de campanyes informatives, modificacions tarifàries, posada en funcionament de nous serveis, canvis normatius, incidències generalitzades o altres circumstàncies operatives que afectin el servei.
- c) Necessitat d'ampliar o reforçar temporalment els mitjans personals adscrits al servei, quan el volum de demanda o les necessitats operatives no puguin ser ateses adequadament amb la dotació ordinària prevista en el contracte i sempre que aquesta necessitat estigui directament vinculada a les prestacions objecte del contracte.
- d) Modificació dels procediments, aplicatius, canals o circuits de gestió establerts per l'ATMG, quan aquesta modificació comporti noves tasques o un increment objectiu de dedicació, mitjans o volum de gestió per part de l'empresa adjudicatària, sempre dins de l'objecte contractual.
- e) Assumpció de nous canals digitals o serveis de missatgeria instantània, o ampliació funcional dels existents, quan siguin habilitats per l'ATMG durant l'execució del contracte i comportin un increment de consultes, gestió d'incidències, seguiment, registre o resposta a les persones usuàries.

La modificació només podrà acordar-se quan les circumstàncies descrites comportin un increment real, objectiu i justificat de les necessitats del servei, i sempre dins dels límits quantitatius i materials previstos en aquest plec.

L'import de la modificació es determinarà aplicant els preus unitaris del contracte, quan siguin aplicables, o, en defecte d'aquests, mitjançant la justificació dels costos directament associats a les noves necessitats, d'acord amb els preus de mercat i amb els límits establerts en aquest plec.

La modificació no podrà alterar la naturalesa global del contracte ni incorporar prestacions alienes al seu objecte. En tot cas, haurà de ser aprovada per l'òrgan de contractació, amb la tramitació de l'expedient corresponent, justificació de la necessitat, informe del responsable del contracte i fiscalització o control que correspongui.

V. Subcontractació

Possibilitat: sí

Límit: No es fixa un percentatge màxim general de subcontractació, sens perjudici de les tasques crítiques que hauran de ser executades directament per l'empresa adjudicatària.

Justificació: S'admet la subcontractació parcial de prestacions auxiliars, complementàries o instrumentals, no obstant això, tindran la consideració de tasques crítiques i hauran de ser executades directament per l'empresa adjudicatària les prestacions següents:

- a) L'organització, direcció, coordinació i supervisió ordinària del servei.
- b) L'atenció presencial a la Taquilla ubicada a l'estació d'autobusos de Girona.
- c) La gestió funcional de les consultes, incidències, queixes, suggeriments i reclamacions de les persones usuàries.
- d) La supervisió i validació de les respostes facilitades a les persones usuàries pels diferents canals d'atenció.
- e) La interlocució ordinària amb el Consorci ATMG.
- f) La gestió i control de les dades personals vinculades a l'execució del contracte, sens perjudici dels serveis tècnics o d'allotjament que, si escau, puguin ser subcontractats amb subjecció a les obligacions específiques previstes en matèria de protecció de dades.

Podran ser objecte de subcontractació les prestacions auxiliars, complementàries o instrumentals que no tinguin la consideració de tasques crítiques, com ara:

- a) Serveis tècnics de suport, manteniment o integració d'eines informàtiques, aplicatius, canals digitals, sistemes de registre o sistemes de seguiment.
- b) Serveis d'allotjament, infraestructura tecnològica, seguretat informàtica o suport tècnic, sempre que es compleixin les obligacions específiques en matèria de protecció de dades, seguretat de la informació i confidencialitat.
- c) Serveis auxiliars de neteja, manteniment ordinari, subministrament de material d'oficina, destrucció certificada de documentació, custòdia auxiliar o altres serveis instrumentals necessaris per al correcte funcionament del servei.
- d) Altres serveis accessoris o especialitzats que siguin necessaris per a l'execució del contracte i que no comportin la substitució de l'empresa adjudicatària en les funcions principals de direcció, coordinació, atenció i informació, gestió funcional del servei o responsabilitat davant l'ATMG.
- e) Mitjans personals de substitució: En cas de necessitat de substitució d'una persona adscrita al servei per causa de força major sobrevinguda que no s'hagi pogut preveure, l'empresa contractista haurà de garantir-ne la substitució en un termini màxim de 72 hores. En aquests supòsits, i únicament mentre es produeixi la substitució, es podrà recórrer

excepcionalment a personal extern, d'acord amb la normativa aplicable i sense que això eximeixi l'empresa contractista de la seva responsabilitat sobre la correcta prestació del servei.

En tot cas, la subcontractació no podrà desvirtuar la responsabilitat única de l'empresa adjudicatària davant el Consorci ATMG, que continuarà essent responsable de la correcta execució del contracte, del compliment dels terminis, de la qualitat del servei, de la protecció de dades, de la confidencialitat, de la seguretat de la informació i de la coordinació amb l'ATMG.

Atès que l'execució del contracte comporta el tractament de dades personals, l'empresa licitadora haurà d'indicar expressament en la seva oferta si té previst subcontractar els servidors o els serveis que hi estiguin associats, amb indicació del nom o perfil empresarial de les empreses subcontractistes, d'acord amb el que preveu aquest plec. Aquesta obligació té caràcter essencial.

W. Revisió de preus

No

X. Termini de garantia

Sí

Termini: 6 mesos des de la finalització del contracte

Y. Penalitats

L'incompliment de les obligacions contractuals podrà donar lloc a la imposició de penalitats, d'acord amb la gravetat, reiteració i impacte de l'incompliment en la prestació del servei.

Incompliments lleus: penalitat del 5% de l'import mensual de facturació del servei afectat.

Es consideren incompliments lleus, els retards puntuals no reiterats, defectes formals en informes o indicadors, incidències menors en la gestió ordinària del servei o manca de comunicació puntual d'informació no essencial.

Incompliments greus: penalitat del 7% de l'import mensual de facturació del servei afectat.

Es consideren incompliments greus, la manca de cobertura de la dotació mínima presencial, l'incompliment reiterat dels terminis de resposta, la manca de substitució del personal absent, els errors rellevants en la informació facilitada a les persones usuàries, l'incompliment de les condicions especials d'execució i la reiteració d'incompliments lleus.

A aquests efectes, s'entendrà per error rellevant en la informació facilitada a les persones usuàries qualsevol informació incorrecta, incompleta, contradictòria o no ajustada als criteris comunicats per l'ATMG que pugui afectar de manera significativa els drets, interessos o decisions de les persones usuàries, especialment en relació amb tarifes, títols de transport, zones tarifàries, bonificacions, condicions d'ús, terminis, canals de tramitació, procediments, reclamacions o incidències del servei.

Així mateix, s'entendrà que existeix reiteració quan es produeixin dos o més incompliments lleus de la mateixa naturalesa dins d'un període de tres mesos, o tres o més incompliments lleus, encara que siguin de naturalesa diferent, dins d'un període de sis mesos.

Incompliments molt greus: penalitat del 10% de l'import mensual de facturació del servei afectat.

Es consideren incompliments molt greus, la interrupció injustificada del servei, l'incompliment d'obligacions essencials, la pèrdua o ús indegut de documentació, l'accés no autoritzat a dades personals, la utilització d'eines digitals o d'intel·ligència artificial no autoritzades amb dades personals o informació confidencial, o la reiteració d'incompliments greus.

Les penalitats s'imposaran prèvia audiència de l'empresa contractista i mitjançant resolució de l'òrgan de contractació, a proposta del responsable del contracte. L'import de les penalitats es podrà fer efectiu mitjançant deducció en les factures corresponents o, si escau, amb càrrec a la garantia definitiva

Z.1 Condicions especials d'execució

D'acord amb el que estableix la normativa de contractes del sector públic, s'estableixen les condicions especials d'execució següents, vinculades a l'objecte del contracte i d'obligat compliment per part de l'empresa adjudicatària durant tota la vigència del contracte:

a) Condició especial d'execució de caràcter social i laboral

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el compliment de les obligacions laborals, salarials, de Seguretat Social i de prevenció de riscos laborals aplicables al personal adscrit a l'execució del contracte, així com les condicions establertes en el conveni col·lectiu que resulti aplicable.

Així mateix, haurà d'organitzar el servei de manera que es garanteixi l'estabilitat, continuïtat i substitució adequada del personal, sense que les absències, vacances, permisos o baixes puguin afectar la prestació ordinària del servei.

b) Condició especial d'execució relativa a la qualitat, accessibilitat i llengua de l'atenció i informació

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei amb criteris de qualitat, claredat, accessibilitat, respecte, neutralitat, no discriminació i orientació a la ciutadania. Les

comunicacions amb les persones usuàries hauran de ser comprensibles, adequades al canal utilitzat i ajustades als criteris, protocols i continguts validats per l'ATMG.

Les comunicacions ordinàries entre l'empresa adjudicatària i l'ATMG, així com la documentació, informes, registres i comunicacions vinculades a l'execució del contracte, s'hauran de dur a terme en llengua catalana.

En l'atenció telefònica, presencial, electrònica, telemàtica o per canals digitals, el primer contacte amb les persones usuàries s'haurà d'efectuar en llengua catalana, sens perjudici que, posteriorment, l'atenció s'adapti a la llengua utilitzada per la persona usuària, quan sigui necessari per garantir una atenció adequada, comprensible i no discriminatòria.

c) Condició especial d'execució en matèria de protecció de dades, confidencialitat i seguretat de la informació

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el compliment estricte de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, confidencialitat i seguretat de la informació, especialment en relació amb la gestió de consultes, tràmits, reclamacions, dades identificatives, documentació aportada per les persones usuàries i qualsevol altra informació a la qual pugui tenir accés en l'execució del contracte.

d) Condició especial d'execució relativa a l'ús responsable d'eines digitals, sistemes automatitzats o intel·ligència artificial

En cas que l'empresa adjudicatària utilitzi eines digitals, sistemes automatitzats, assistents virtuals, xatbots o solucions d'intel·ligència artificial com a suport a la prestació del servei, aquestes eines només es podran utilitzar amb autorització prèvia de l'ATMG, d'acord amb els criteris i protocols validats per aquesta, i sempre amb supervisió humana efectiva. En cap cas es podran incorporar dades personals, informació confidencial o documentació de les persones usuàries en sistemes no autoritzats expressament per l'ATMG.

e) Condició especial d'execució de caràcter ambiental

L'empresa adjudicatària haurà de procurar la reducció de l'impacte ambiental derivat de l'execució del contracte, especialment en l'ús de paper, consumibles, impressió i material d'oficina.

Sempre que sigui compatible amb les instruccions de l'ATMG i amb les necessitats del servei, haurà d'utilitzar materials reciclables o amb menor impacte ambiental i evitar impressions o consums innecessaris.

f) Clàusula lingüística

L'empresa contractista haurà de garantir, durant tota l'execució del contracte, el dret de les persones usuàries a ser ateses en català i en castellà, d'acord amb la normativa lingüística aplicable i amb la Recomanació 1/2025, de 27 de novembre, del Ple de la Junta Consultiva de Contractació Pública de Catalunya, sobre la incorporació de clàusules lingüístiques en els contractes del sector públic de Catalunya.

Atès que l'objecte del contracte comporta la prestació d'un servei d'atenció directa a la ciutadania, l'atenció inicial a les persones usuàries es prestarà en català, sens perjudici del dret d'opció lingüística de la persona usuària.

Les comunicacions, respostes, avisos, formularis, missatges, materials de suport, protocols d'atenció, canals digitals, sistemes automatitzats, assistents virtuals, xatbots o altres eines

de suport vinculades a l'execució del contracte hauran d'estar disponibles, com a mínim, en català, i hauran de respectar la terminologia, els criteris lingüístics i les instruccions que estableixi l'ATMG.

L'empresa contractista haurà de vetllar perquè les respostes facilitades a través dels canals presencials, telefònics, electrònics, telemàtics o digitals siguin lingüísticament correctes, clares, adequades al canal utilitzat i coherents amb la informació oficial de l'ATMG.

El compliment d'aquesta clàusula tindrà la consideració d'obligació essencial d'execució del contracte.

Z.2 Obligacions contractuals essencials

Tindran la consideració d'obligacions contractuals essencials, a l'efecte del que preveu la normativa de contractes del sector públic, les següents:

- a) Adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals, materials, tècnics, organitzatius i logístics compromesos per l'empresa adjudicatària i exigits en els plecs.
- b) Garantir l'obertura i funcionament de la Taquilla durant els dies i horaris establerts al PPT, amb la dotació mínima de personal presencial exigida.
- c) Garantir la continuïtat del servei i la substitució del personal adscrit en cas de vacances, permisos, baixes, absències o qualsevol altra incidència, sense reducció de l'horari, de la dotació mínima ni de la qualitat del servei.
- d) Adscriure al servei personal que compleixi els requisits professionals, formatius i lingüístics exigits en el PPT, inclòs el requisit de disposar del Certificat de nivell de suficiència de català (C1), o equivalent, quan sigui exigible.
- e) Prestar el servei d'acord amb les instruccions, protocols, procediments, criteris de resposta i directrius establerts per l'ATMG.
- f) Utilitzar correctament i exclusivament per a les finalitats del contracte els aplicatius, terminals, canals, sistemes, equips, dades, documentació i materials facilitats o autoritzats per l'ATMG.
- g) Garantir la qualitat, correcció, coherència, actualització i traçabilitat de les respostes i informacions facilitades a les persones usuàries.
- h) Complir les obligacions relatives a la confidencialitat, el secret professional, la seguretat de la informació i la protecció de dades personals.
- i) No incorporar dades personals, informació confidencial o documentació de les persones usuàries en eines digitals, sistemes automatitzats o eines d'intel·ligència artificial que no hagin estat autoritzades expressament per l'ATMG.
- j) Garantir que l'ús d'eines digitals o d'intel·ligència artificial, si escau, es faci únicament com a suport a la resposta i sempre sota supervisió humana, sense substituir la responsabilitat de l'empresa adjudicatària ni les directrius de l'ATMG.
- k) Comunicar immediatament a l'ATMG qualsevol incidència que pugui afectar la prestació del servei, la continuïtat de l'atenció, la protecció de dades o materials, el funcionament dels aplicatius o la qualitat de la informació facilitada.
- l) Complir les obligacions laborals, salarials, de Seguretat Social, de prevenció de riscos laborals i les derivades del conveni col·lectiu aplicable respecte del personal adscrit a l'execució del contracte.

m) Mantenir la coordinació amb l'ATMG i facilitar la informació, indicadors, registres, informes i documentació que siguin requerits per al seguiment i control de l'execució del contracte.

n) Garantir que el personal adscrit a l'execució del contracte depèn orgànicament, funcionalment i laboralment de l'empresa contractista, sense que l'execució del contracte pugui comportar la mera cessió o posada a disposició de personal a favor de l'ATMG.

AA. Subrogació de personal. No

ÍNDEX DE CLÀUSULES

I. DISPOSICIONS GENERALS

1. Objecte del contracte
2. Necessitats administratives que cal satisfer i idoneïtat del contracte
3. Dades econòmiques del contracte
4. Existència de crèdit
5. Termini de durada del contracte
6. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació
7. Variants
8. Comunicacions i notificacions electròniques
9. Certificats digitals
10. Requisits per contractar, habilitació empresarial o professional i condicions especials de compatibilitat
11. Capacitat d'obrar
12. Classificació i solvència

II. DISPOSICIONS RELATIVES A LA LICITACIÓ I ADJUDICACIÓ

13. Requisits i condicions de les proposicions
14. Forma de presentació de proposicions
15. Lloc i termini de presentació de proposicions
16. Contingut dels sobres
17. Mesa de contractació i custodis
18. Comitè d'experts
19. Valoració de les proposicions
20. Avaluació global de les ofertes
21. Criteris de desempat
22. Ofertes anormalment baixes
23. Decisió de no adjudicar o celebrar el contracte i desistiment
24. Classificació de les ofertes i requeriment de documentació previ a l'adjudicació
25. Garantia definitiva
26. Adjudicació del contracte i publicitat de les adjudicacions

III. DISPOSICIÓ RELATIVA A LA FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE

27. Document de formalització i publicació al perfil del contractant

IV. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

28. Compliment de terminis i correcta execució del contracte
29. Control de l'execució del contracte
30. Resolució d'incidències i de dubtes tècnics interpretatius

V. DISPOSICIONS RELATIVES ALS DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

- 31. Abonaments a l'empresa contractista
- 32. Responsabilitat
- 33. Altres obligacions
- 34. Prerogatives de l'Administració
- 35. Modificació del contracte
- 36. Suspensió del contracte

VI. DISPOSICIONS RELATIVES A LA SUCCESSION, LA CESSIO, LA SUBCONTRACTACIO I LA REVISIO DE PREUS

- 37. Successió en la persona de l'empresa contractista
- 38. Cessió dels contractes
- 39. Subcontractació
- 40. Revisió de preus

VII. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

- 41. Recepció i compliment del contracte
- 42. Termini de garantia i devolució o cancel·lació de la garantia definitiva
- 43. Resolució dels contractes: causes i efectes

VIII. CESSIO DE PROPIETAT INTELECTUAL, REGIM JURIDIC, REGIM D'IMPUGNACIO D'ACTES, ARBITRATGE I JURISDICCIO COMPETENT

- 44. Propietat intel·lectual dels treballs
- 45. Règim jurídic del contracte
- 46. Règim de recursos i mesures provisionals
- 47. Arbitratge
- 48. Jurisdicció competent

ANNEXOS

- Annex 1.** Model de formulari normalitzat del Document Europeu Únic de contractació (DEUC)
- Annex 2.** Declaració de confidencialitat
- Annex 3.** Tractament de dades de caràcter personal
- Annex 4.** Model de proposició econòmica
- Annex 5.** Altres obligacions
- Annex 6.** Documentació a presentar per tal de complir amb les obligacions de coordinació empresarial en matèria de riscos laborals
- Annex 7.** Subrogació de personal
- Annex 8.** Clàusula de protecció de dades i deure de confidencialitat
- Annex 9.** Informació bàsica sobre protecció de dades de caràcter personal dels licitadors
- Annex 10.** Quadre de correspondència de la proposta tècnica

PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS

I. DISPOSICIONS GENERALS

1. Objecte del contracte

1.1 L'objecte del contracte és la prestació dels serveis que es descriuen a l'**apartat A del quadre de característiques**. Els serveis s'han de prestar en els termes i condicions establerts en el plec de prescripcions tècniques (en endavant, PPT) i en aquest plec de clàusules administratives (en endavant, PCA). El PPT i el PCA tenen caràcter contractual, i regeixen la contractació i la realització del contracte. En conseqüència, han de ser signats per l'empresa adjudicatària en prova de conformitat en el moment de formalització del contracte.

1.2 El contracte **no es divideix en lots**, d'acord amb la justificació que consta a l'apartat A del quadre de característiques i a l'informe justificatiu de la necessitat i idoneïtat del contracte.

La no divisió en lots es justifica perquè les prestacions d'atenció presencial, gestió de consultes multicanal, tramitació de títols de transport i, si escau, gestió i emissió de targetes personalitzades formen part d'un mateix circuit de servei i requereixen una gestió coordinada, homogènia i traçable per part d'una única empresa adjudicatària.

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

2. Necessitats administratives que cal satisfer i idoneïtat del contracte

Les necessitats administratives que cal satisfer mitjançant el contracte són les que consten en el PPT.

3. Dades econòmiques del contracte

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

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

3.3 El pressupost base de licitació és el que es determina a l'**apartat B.3 del quadre de característiques**. Aquest és el límit màxim de despesa (Impost sobre el Valor Afegit inclòs)

que, en virtut d'aquest contracte, pot comprometre l'òrgan de contractació i constitueix el preu màxim que poden ofertar les empreses que concorrin a la licitació del contracte.

3.4 El preu del contracte és el d'adjudicació i ha d'incloure, com a partida independent, l'Impost sobre el Valor Afegit. En el preu s'inclouen els tributs, les taxes, els cànon de qualsevol tipus que siguin d'aplicació, així com totes les despeses que s'originin com a conseqüència de les obligacions establertes en aquest plec que s'han de complir durant l'execució del contracte.

4. Existència de crèdit

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

4.2 Atès que el contracte es formalitza en l'exercici pressupostari anterior al de l'inici de la seva execució, si així consta a **l'apartat E.1 del quadre de característiques**, l'adjudicació resta sotmesa a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per finançar les obligacions derivades del contracte en l'exercici pressupostari corresponent.

4.3 La distribució de les anualitats consta a **l'apartat C.2 del quadre de característiques**, tenint en compte que les quantitats que figuren resten afectades pel coeficient d'adjudicació.

5. Termini de durada del contracte

5.1 El termini de durada del contracte i, si s'escau, el nombre de pròrroques i la seva durada són els que s'estableixen a **l'apartat D del quadre de característiques**. El termini total i els terminis parcials són els que es fixen en el programa de treball, si escau. Tots aquests terminis, totals o parcials, comencen a comptar des de la data de formalització del contracte o des de l'autorització per a la iniciació dels serveis per part de l'administració si així es fa constar al document contractual. Aquesta data ha de constar en el contracte.

Les pròrroques s'han d'acordar per l'òrgan de contractació i són obligatòries per a l'empresa contractista, sempre que el preavís s'efectuï amb una antelació mínima de 2 mesos a la finalització del termini de durada del contracte, llevat que en el PPT s'estableixi un altre termini. La pròrroga no es pot produir, en cap cas, per acord tàcit de les parts.

5.2 Quan al venciment del contracte no s'hagués formalitzat el nou contracte que garanteixi la continuïtat de la prestació a realitzar pel contractista com a conseqüència d'incidències resultants d'esdeveniments imprevisibles per a l'òrgan de contractació produïdes en el procediment d'adjudicació i existeixin raons d'interès públic per no

interrompre la prestació, el contracte es pot prorrogar fins que comenci l'execució del nou contracte i, en tot cas, per un termini màxim de nou mesos, sense modificar la resta de condicions del contracte, sempre que l'anunci de licitació del nou contracte s'hagi publicat amb una antelació mínima de tres mesos respecte de la data de finalització del contracte originari.

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

La forma de tramitació de l'expedient és la que es disposa a **l'apartat E.1 del quadre de característiques**.

Aquest contracte s'adjudica per procediment obert, d'acord amb allò previst als articles 131 i següents i 156 a 158 de la LCSP.

7. Variants

D'acord amb el que consta a **l'apartat F del quadre de característiques**, no s'admet la presentació de variants

8. Comunicacions i notificacions electròniques

8.1 Les notificacions i les comunicacions que s'hagin de dur a terme durant la tramitació del procediment d'adjudicació del contracte a què es refereix aquest PCA s'efectuaran exclusivament per mitjans electrònics.

Tanmateix, es pot utilitzar la comunicació oral per a comunicacions que no es refereixin a elements essencials del procediment de contractació, com són els plecs i les ofertes, sempre que el contingut de la comunicació oral estigui documentat suficientment mitjançant, per exemple, arxius o resums escrits o sons dels principals elements de la comunicació.

8.2 Les comunicacions i les notificacions que es practiquin en el marc del procediment de contractació i durant la vigència del contracte s'efectuaran per mitjans electrònics a través del sistema de notificació e-NOTUM. A aquests efectes, s'enviaran els avisos de la posada a disposició de les notificacions i les comunicacions a les adreces de correu electrònic i als telèfons mòbils que les empreses hagin facilitat a aquest efecte en el Document Europeu Únic de Contractació (en endavant, DEUC) al qual es refereix **l'annex 1**. Un cop rebut el/s correu/s electrònic/s i, en el cas que s'hagin facilitat també telèfons mòbils, el o els SMS, indicant que la notificació corresponent s'ha posat a disposició a l'e-NOTUM, les persones designades han d'accedir mitjançant l'enllaç que s'enviarà a aquest efecte. En l'espai virtual on hi ha dipositada la notificació es permet accedir a aquesta notificació amb certificat digital o amb contrasenya.

Els terminis que s'hagin de comptar des de la notificació es computaran des de la data d'enviament de l'avís de notificació, si l'acte objecte de notificació s'ha publicat el mateix dia en el perfil de contractant de l'òrgan de contractació. En cas contrari, els terminis es computaran des de la recepció de la notificació per part de l'empresa a qui s'adreça. No obstant això, els terminis de les notificacions practicades amb motiu del procediment de recurs especial pel Tribunal Català de Contractes del Sector Públic computen en tot cas des de la data d'enviament de l'avís de notificació.

8.3 Per tal de rebre tota la informació relativa a la licitació, les empreses que ho vulguin i, en tot cas, les empreses licitadores s'han de subscriure com a interessades en aquesta licitació, a través del servei de subscripció a les novetats de l'espai virtual de licitació que a tal efecte es posa a disposició a l'adreça web del perfil de contractant de l'òrgan de contractació, accessible a la plataforma de serveis de contractació pública de la Generalitat: <https://contractaciopublica.cat/perfil/TER>.

Les empreses en activar l'oferta amb l'eina de *Sobre Digital* s'inscriuran a la licitació automàticament.

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

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

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

Les dades personals de les empreses licitadores, obtingudes per l'Administració al subscriure's en la licitació i/o en donar-se d'alta en el perfil del licitador, seran tractades per

la unitat responsable de l'activitat de tractament d'aquestes dades, amb les finalitats establertes a l'annex 9.

9. Certificats digitals

D'acord amb la disposició addicional primera del Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública (en endavant, DL 3/2016), és suficient l'ús de la signatura electrònica avançada basada en un certificat qualificat de signatura electrònica en els termes previstos en el Reglament (UE) 910/2014/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques en el mercat interior i pel qual es deroga la Directiva 1999/93/CE. Per tant, aquest és el nivell de seguretat mínim necessari del certificat de signatura electrònica admesa per a la signatura del DEUC i de la proposició.

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

10. Requisits per contractar, habilitació empresarial o professional i condicions especials de compatibilitat

10.1 Estan facultades per participar en aquest procediment d'adjudicació i per subscriure el contracte corresponent en cas de resultar-ne adjudicatàries, les persones naturals o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que tinguin personalitat jurídica i plena capacitat d'obrar, que disposin de la solvència que es requereix en **l'apartat G del quadre de característiques**.

Així mateix, les prestacions objecte del contracte han d'estar compreses dins de les finalitats, objecte o àmbit d'activitat de les empreses licitadores, segons resulti dels seus estatuts o regles fundacionals, i s'acrediti degudament per l'empresa proposada com a adjudicatària.

Per participar en aquest procediment i resultar adjudicatàries del contracte, les empreses licitadores no poden incórrer en cap de les causes de prohibició de contractar establertes a l'article 71 de la LCSP, la qual cosa poden acreditar per qualsevol dels mitjans establerts en l'article 85 de la LCSP o en altra normativa sectorial. Tanmateix, les empreses incurses en una causa de prohibició de contractar diferent a la d'haver estat sancionada per sentència ferma per algun dels delictes establerts a l'article 71.1.a) de la LCSP, no han de quedar excloses del procediment i poden ser adjudicatàries del contracte si acrediten, en el tràmit d'audiència del procediment, d'una banda, el pagament o el compromís de pagament de

les multes o de les indemnitzacions fixades per sentència o resolució administrativa de les quals derivi la causa de prohibició de contractar, sempre que hagin estat declarades responsables del seu pagament en la sentència o resolució, i, d'altra banda, l'adopció de mesures tècniques, organitzatives i de personal apropiades per evitar la comissió de futures infraccions administratives, entre les quals quedarà inclòs l'acollir-se al programa de clemència en matèria de falsejament de la competència.

10.2 L'Administració pot contractar amb unions d'empreses que es constitueixin temporalment a aquest efecte, sense que sigui necessari formalitzar-les en escriptura pública fins que no se'ls hagi adjudicat el contracte. Aquestes empreses queden obligades solidàriament davant l'administració i han de nomenar una persona representant o 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, sens perjudici que les empreses atorguin poders mancomunats per a cobraments i pagaments d'una quantia significativa. La durada de la unió temporal d'empreses ha de coincidir, almenys, amb la durada del contracte.

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

10.3 Els requisits de capacitat, de solvència i d'absència de prohibicions de contractar s'han de complir en la data final de presentació de les ofertes i s'han de mantenir fins el moment de la formalització del contracte.

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

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

11. Capacitat d'obrar

11.1 La capacitat d'obrar de les empreses espanyoles que siguin persones jurídiques s'acredita mitjançant l'escriptura o document de constitució, els estatuts o l'acta fundacional, en què constin les normes per les quals es regula la seva activitat i les seves eventuais modificacions. Aquests documents han d'estar degudament inscrits, si escau, en el registre públic que correspongui, segons el tipus de persona jurídica de què es tracti. També han d'aportar el NIF de l'empresa.

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

11.3 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'acredita amb la inscripció en els registres professionals o mercantils adients de l'Estat membre on estiguin establerts o amb la presentació d'una declaració jurada o una de les certificacions que s'indiquen en l'annex XI de la Directiva 2014/24/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de febrer de 2014, sobre contractació pública i per la qual es deroga la Directiva 2004/18/CE. Quan la legislació de l'Estat en què estiguin establertes aquestes empreses exigeixi una autorització especial o la pertinença a una determinada organització per poder prestar-hi el servei de què es tracti, cal que compleixin aquest requisit.

11.4 La capacitat d'obrar de les empreses estrangeres d'estats no membres de la Unió Europea o no signataris de l'Acord sobre Espai Econòmic Europeu s'acredita amb l'informe emès per la corresponent Oficina Econòmica i Comercial d'Espanya a l'exterior 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 que acrediti que l'Estat del qual són nacionals admet la participació d'empreses espanyoles en la contractació dels ens assimilables al sector públic, en forma substancialment anàloga que s'acompanyarà de la documentació que es presenti. En cas que l'Estat hagi signat l'Acord sobre contractació pública de l'Organització Mundial del Comerç (OMC) i sempre que es tracti de contractes subjectes a regulació harmonitzada es prescindirà d'aquest Informe.

11.5 En cas que diverses empreses presentin oferta conjunta de licitació (Unió Temporal d'Empreses), cadascuna ha d'acreditar la seva capacitat.

12. Classificació i solvència

12.1 Les empreses licitadores han d'acreditar que compleixen els requisits mínims de solvència que es detallen a l'**apartat G del quadre de característiques**, bé a través **dels mitjans d'acreditació de la solvència** que es determinen a l'**apartat G.2 del quadre de característiques**, o bé, alternativament, mitjançant la **classificació** equivalent a aquesta solvència establerta a l'**apartat G.1 del quadre de característiques**.

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

12.2 Per acreditar la solvència necessària, les empreses licitadores poden basar-se en la solvència i els mitjans d'altres entitats, independentment de la naturalesa jurídica dels

vincles que existeixin, sempre que demostrin, mitjançant la presentació del compromís per escrit de les empreses, que, durant tota la durada d'execució del contracte, disposa efectivament d'aquesta solvència i d'aquests mitjans. En aquest cas, abans d'adjudicar el contracte, aquestes empreses han de justificar que compleixen els requisits de solvència exigits per al contracte i que no incorren en prohibició de contractar. Si la mesa comprova que l'entitat a la capacitat de la qual té intenció de recórrer una empresa licitadora està incursa en prohibició de contractar, li ha d'exigir que la substitueixi.

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

Les UTEs en aquestes mateixes condicions, poden recórrer a les capacitats dels participants en la unió o d'altres entitats. Si una empresa recorre a les capacitats d'altres entitats respecte als requisits de solvència econòmica i financera, l'empresa i les entitats esmentades són responsables solidàriament de l'execució del contracte.

En cas que per l'especial naturalesa de les prestacions fos necessari que fos executada directament per l'empresa licitadora o en cas d'UTE per una de les empreses que l'integren, es farà constar a l'apartat corresponent del Plec de Prescripcions Tècniques.

12.3 Tal com es determina en l'**apartat G.3 del quadre de característiques**, les empreses licitadores han d'assumir el compromís d'adscriure o de dedicar els mitjans personals o materials suficients per a l'execució del contracte.

Aquest compromís d'adscripció o de dedicació té el caràcter d'obligació contractual essencial quan així consti al mateix **apartat G.3 del quadre de característiques**, així, en cas d'incompliment pot donar lloc a la resolució del contracte.

12.4 En les unions temporals d'empreses, totes les empreses que en formen part han d'acreditar la seva solvència, de conformitat amb el que disposa l'**apartat G del quadre de característiques**. Per tal de determinar la solvència de la unió temporal s'acumula l'acreditada per cadascuna de les empreses integrants.

II. DISPOSICIONS RELATIVES A LA LICITACIÓ I ADJUDICACIÓ

13. Requisits i condicions de les proposicions

13.1 Les empreses licitadores només poden presentar una única proposició. Tampoc poden subscriure cap proposta en unió temporal amb d'altres empreses si ho han fet individualment, ni figurar en més d'una unió temporal.

La contravenció del previst en aquesta clàusula comporta la inadmissió de totes les proposicions presentades.

13.2 Les proposicions són secretes i la seva presentació presumeix l'acceptació incondicionada per part de l'empresa licitadora del contingut del present Plec, així com del PPT, com també l'autorització a la mesa i a l'òrgan de contractació per consultar les dades que consten en el Registre d'empreses licitadores i classificades de Catalunya (RELIC) o el Registre oficial de licitadors i empreses classificades del sector públic (ROLECE), o en les llistes oficials d'operadors econòmics d'un estat membre de la Unió Europea.

13.3 Els òrgans de contractació han de facilitar l'accés als plecs i altra documentació complementària per mitjans electrònics mitjançant el perfil de contractant, accés que ha de ser lliure, directe, complet i gratuït, i que s'ha d'efectuar des de la data de publicació de l'anunci.

13.4 Les empreses interessades en el procediment de licitació podran sol·licitar a l'òrgan de contractació informació addicional sobre els plecs i altra documentació complementària, a través de l'apartat "enviar pregunta" de l'espai virtual de la licitació.

Les persones interessades en el procediment de licitació també poden dirigir-se a l'òrgan de contractació per sol·licitar aclariments del que estableixen els plecs o la resta de documentació, a través de l'apartat de "enviar pregunta" de l'espai virtual de la licitació. Aquestes "preguntes i respostes" seran públiques i accessibles a través del tauler d'avísos, residenciat en el perfil de contractant de l'òrgan (<https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/9697028?categoria=0>).

La informació addicional i els aclariments es facilitarà almenys 6 dies naturals abans que finalitzi el termini fixat per a la presentació d'ofertes, sempre que l'hagin demanat almenys 12 dies naturals abans del transcurs del termini de presentació de les proposicions.

Aquests aclariments tenen caràcter vinculant.

14. Forma de presentació de proposicions

14.1 Les empreses licitadores han de presentar la documentació que conforma les seves ofertes en tres sobres, quan així es determini en **l'apartat E.2 del quadre de característiques**, en aquells casos en què el plec estableixi, de manera conjunta, criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor i criteris d'adjudicació quantificables mitjançant l'aplicació de fórmules.

En aquest cas, la presentació s'efectuarà de la manera següent:

- En el sobre **A** s'ha d'incloure la documentació administrativa.
- En el sobre **B** s'ha d'incloure la documentació relativa als criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor.

- En el sobre—C— s'ha d'incloure la documentació relativa als criteris d'adjudicació quantificables mitjançant l'aplicació de fórmules.

14.2 Les administracions no exigiran als interessats la presentació de documents originals, excepte que, amb caràcter excepcional, la normativa reguladora aplicable estableixi el contrari.

Així mateix, les administracions públiques no requeriran als interessats dades o documents no exigits per la normativa reguladora aplicable o que l'interessat hagi aportat anteriorment a qualsevol administració. A aquests efectes, l'interessat haurà d'indicar en quin moment i davant quin òrgan administratiu va presentar els esmentats documents, havent les Administracions Públiques de demanar-los electrònicament a través de les seves xarxes corporatives o d'una consulta a les plataformes d'intermediació de dades o altres sistemes electrònics habilitats a tal efecte, llevat que consti en el procediment l'oposició expressa de l'interessat o la llei especial aplicable en requereixi el consentiment exprés.

Excepcionalment, si les administracions públiques no poguessin demanar els documents esmentats, podran sol·licitar novament a l'interessat la seva aportació.

14.4 Les empreses estrangeres han de presentar la documentació traduïda de forma oficial com a mínim al català i/o al castellà.

15. Lloc i termini de presentació de proposicions

15.1 Les ofertes s'han de presentar com a màxim fins les 13 hores 00 minuts 00 segons de la data límit assenyalada a l'anunci publicat al perfil del contractant de la plataforma de serveis de contractació pública <https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/9697028?categoria=0> i al Diari Oficial de la Unió Europea.

De manera que les ofertes rebudes amb posterioritat (és a dir a les 13 hores, 00 minuts 01 segons en endavant) es consideren extemporànies i no han de ser admeses sota cap concepte.

15.2 Les ofertes s'han de presentar electrònicament mitjançant l'eina *Sobre Digital* accessible a l'adreça web següent: <https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/9697028?categoria=0>.

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

Les adreces electròniques que les empreses licitadores indiquin en el formulari d'inscripció de l'eina de *Sobre Digital*, que seran les emprades per enviar correus electrònics relacionats amb l'ús de l'eina de *Sobre Digital*, han de ser les mateixes que les que

designin en el seu DEUC per rebre els avisos de notificacions i comunicacions mitjançant l'e-NOTUM.

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

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

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

L'administració demanarà a les empreses licitadores, mitjançant el correu electrònic assenyalat en el formulari d'inscripció a l'oferta de l'eina de *Sobre Digital*, que accedeixin a l'eina web de *Sobre Digital* per introduir les seves paraules clau en el moment que correspongui. Les empreses licitadores poden accedir a l'espai web de preparació i presentació de l'oferta i, mitjançant el botó "anar a enviar paraules clau", accedir a l'espai des del qual enviar les paraules clau, una vegada finalitzat el termini de presentació d'ofertes, sense necessitat de cap requeriment ni recordatori previ per part de l'òrgan de contractació o de l'eina de licitació electrònica.

L'eina de *Sobre Digital* demana automàticament a les empreses que han presentat oferta, la introducció en l'eina de *Sobre Digital* de les paraules clau, 24 hores després de la finalització del termini de presentació d'ofertes, i la continua demanant automàticament a les empreses licitadores que no l'hagin incorporat, una vegada al dia, cada dia fins que la incorporin o fins a la data d'obertura dels sobres. A més, la mesa o l'òrgan de contractació també tenen la potestat de demanar la introducció de les paraules clau quan ho considerin oportú.

Quan les empreses licitadores introdueixin les paraules clau s'iniciarà el procés de desxifrat de la documentació, que es trobarà guardada en un espai virtual securitzat que garanteix la

inaccessibilitat a la documentació abans, en el seu cas, de la constitució de la mesa i de l'acte d'obertura dels sobres, en la data i l'hora establerts.

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

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

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

L'eina de *Sobre Digital* no permet suprimir o modificar les ofertes un cop presentades; però sí és possible en qualsevol moment anterior a l'enviament de l'oferta. En cas que una empresa licitadora presenti dues o més ofertes a un mateix lot/contracte dins del termini de presentació d'ofertes, prenent que l'última substitueixi a una o unes ofertes anteriors, ha d'informar-ho així fefaentment a l'òrgan de contractació i aquest o, en el seu cas, la mesa de contractació, valorarà el que procedeixi respecte d'aquestes ofertes.

En cas de fallida tècnica que impossibiliti l'ús de l'eina de *Sobre Digital* el darrer dia de presentació de les proposicions, l'empresa licitadora pot completar la tramitació corresponent per a la presentació de l'oferta en el moment en què això resulti possible, sense que es requereixi que l'òrgan de contractació, adopti una decisió prèvia expressa respecte d'una possible ampliació del termini pel temps que es consideri imprescindible.

La tramesa de les ofertes mitjançant l'eina *Sobre Digital* es podrà fer en dues fases, transmetent primer l'empremta electrònica de la documentació de l'oferta, dins del termini de presentació d'ofertes, amb la recepció de la qual es considerarà efectuada la seva presentació a tots els efectes, i després d'aquest termini, fent l'enviament de la documentació de l'oferta pròpiament dita, en un termini màxim de 24 hores. En cas de no efectuar-se aquesta segona remissió en el termini de 24 hores, es considerarà que l'oferta ha estat retirada.

Si es fa ús d'aquesta possibilitat, cal tenir en compte que la documentació tramesa en aquesta segona fase ha de coincidir totalment amb aquella respecte de la qual s'ha enviat l'empremta digital prèviament, de manera que no es pot produir cap modificació dels fitxers electrònics que configuren la documentació de l'oferta. En aquest sentit, cal assenyalar la importància de no manipular aquests arxius (ni, per exemple, fer-ne còpies, encara que

siguin de contingut idèntic) per tal de no variar-ne l'empremta electrònica, que és la que es comprovarà per assegurar la coincidència de documents en les ofertes trameses en dues fases.

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

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

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

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

15.5 Les especificacions tècniques necessàries per a la presentació electrònica d'ofertes es troben disponibles a l'apartat de "Material d'ajuda per a persones usuàries" dins de "suport" de la plataforma de serveis de contractació pública, a l'adreça web següent:

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

15.6 Els formats de documents electrònics admissibles són els que s'assenyalen en l'apartat H del quadre de característiques.

16. Contingut dels sobres

Cal tenir en compte que les dades personals de les empreses licitadores, obtingudes per l'Administració en aquest procediment de contractació, seran tractades per la unitat responsable de l'activitat de tractament amb la finalitat o les finalitats identificades en **l'annex 9**.

Així mateix, cal recordar, en cas que amb ocasió de la participació en aquesta licitació les empreses hagin de comunicar dades personals, tant per incorporar-les en les seves ofertes, com per acreditar el compliment dels requisits previs a l'adjudicació, el que preveuen els articles 6 i 11 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, respecte del consentiment informat previ de les persones afectades.

16.1. Sobre A –documentació general–

Contingut del sobre A: DOCUMENTACIÓ GENERAL

Les empreses licitadores han de presentar la documentació següent:

a) Document europeu únic de contractació (DEUC)

Les empreses licitadores han de presentar el Document europeu únic de contractació (DEUC). La presentació d'aquest document es farà accedint a l'enllaç que es troba a l'annex 1 i clicant a l'apartat "respondre una sol·licitud", on es troba l'arxiu DEUC emplenat prèviament pel poder adjudicador en el procediment concret i publicat amb l'anunci de licitació a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública.

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

- Que la societat està constituïda vàlidament i que, de conformitat amb el seu objecte social, es pot presentar a la licitació; com també, que la persona signatària del DEUC té la deguda representació per presentar la proposició i el DEUC;
- Que compleix els requisits de solvència econòmica i financera, i tècnica i professional, de conformitat amb els requisits mínims exigits en aquest plec;
- Que no està incursa en prohibició de contractar;
- Que compleix amb la resta de requisits que s'estableixen en aquest plec i que es poden acreditar mitjançant el DEUC.

Així mateix, s'ha d'especificar el nom, cognoms i NIF de la persona o les persones autoritzades per accedir a les notificacions electròniques, com també les adreces de correu electròniques i, addicionalment, els números de telèfon mòbil on rebre els avisos de les notificacions. Per tal de garantir la recepció de les notificacions electròniques es recomana

designar més d'una persona autoritzada a rebre-les, així com diverses adreces de correu electrònic i telèfons mòbils on rebre els avisos de les posades a disposició. Aquestes dades s'han d'incloure en l'apartat relatiu a "persona o persones de contacte" de la Part II.A del DEUC.

A més, les empreses licitadores han d'indicar en el DEUC quina és la persona o les persones habilitades per representar-les en aquesta licitació.

El DEUC s'ha de presentar signat electrònicament per la persona o les persones que tenen la deguda representació de l'empresa per presentar la proposició.

En el cas d'empreses que concorrin a la licitació amb el compromís d'agrupar-se en una unió temporal si resulten adjudicatàries del contracte, cadascuna ha d'acreditar la seva personalitat, capacitat i solvència, i presentar un DEUC separat.

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

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

Les empreses licitadores que figurin en una base de dades nacional d'un estat membre de la Unió Europea, com un expedient virtual de l'empresa, un sistema d'emmagatzematge electrònic de documents o un sistema de prequalificació, d'accés gratuït, només han de facilitar en cada part del DEUC la informació que no figuri en aquestes bases. Així, les empreses inscrites en el Registre d'empreses licitadores i classificades de Catalunya (RELIC) o en el registre oficial de licitadors o empreses classificades del sector públic (ROLECE) només estan obligades a indicar en el DEUC la informació que no figuri inscrita en aquests registres, o que no hi consti vigent o actualitzada. En tot cas, aquestes empreses han d'indicar en el DEUC la informació necessària que permeti a l'òrgan de contractació, si escau, accedir als documents o certificats justificatius corresponents.

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

Tanmateix, l'òrgan de contractació o la mesa de contractació pot demanar a les empreses licitadores, en qualsevol moment del procediment, que presentin la totalitat o una part de la documentació justificativa del compliment dels requisits previs, quan consideri que hi ha dubtes raonables sobre la seva vigència o fiabilitat del DEUC o quan sigui necessari per al bon desenvolupament del procediment. No obstant això, l'empresa licitadora que estigui inscrita en el Registre d'empreses licitadores i classificades de Catalunya, en el registre

oficial de licitadors o empreses classificades del sector públic o figuri en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea d'accés gratuït, no està obligada a presentar els documents justificatius o altra prova documental de les dades inscrites en aquests registres.

b) Unions temporals d'empreses

En cas que **diverses empreses presentin oferta conjunta de licitació (UTE)** han de presentar una declaració indicant el nom i les circumstàncies de les empreses licitadores que la subscriguin, la participació de cada una d'elles i la persona que durant la vigència del contracte exercirà la plena representació de totes davant l'Administració.

També, ha de presentar el compromís de constituir-se formalment en unió temporal, en cas de resultar-ne empreses adjudicatàries. L'esmentat document ha d'estar signat pel representant de cadascuna de les empreses que constitueixen la unió.

c) Grup empresarial

Declaració sobre el grup empresarial a què pertanyen les empreses, amb indicació de les empreses que el componen i denominació del grup, o en el seu cas, declaració de no pertànyer a cap grup empresarial.

d) Compromís d'adscripció de mitjans materials i/o personals

Declaració de compromís d'adscripció de mitjans personals o materials a l'execució del contracte, tal com es requereix a l'**apartat G.3 del quadre de característiques**, que té la condició d'obligació contractual essencial tal com es determina al **mateix apartat G.3 del quadre de característiques**.

e) Declaració de confidencialitat

Declaració, d'acord amb el model que s'adjunta com **Annex 2 d'aquest plec**, en què s'indiqui de forma justificada quins documents i/o informacions presentats a la licitació tenen caràcter confidencial. Aquesta declaració ha de ser necessària i proporcional a la finalitat o interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades facilitades que considerin confidencials.

Aquesta declaració en cap cas pot ser genèrica ni injustificada ni tampoc es pot declarar que tots els documents tenen caràcter confidencial.

En cas que les empreses licitadores considerin que cap document i/o informació té el caràcter de confidencial han de marcar la casella corresponent de la declaració.

En cas de no complimentar aquesta declaració de confidencialitat, s'entén que l'empresa licitadora no declara cap document com a confidencial. No obstant això, correspon a l'òrgan de contractació tenint en compte aquesta circumstància, valorar i declarar, si escau,

si algun o alguns dels documents que integren l'oferta han de tenir la consideració de confidencial, prèvia audiència de l'empresa o empreses licitadores. Correspon a l'òrgan de contractació valorar si la qualificació de confidencial de determinada documentació és adequada i, en conseqüència, decidir sobre la possibilitat d'accés o de vista de dita documentació, prèvia audiència de l'empresa o empreses afectades.

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

f) Declaració de submissió als jutjats i tribunals espanyols

Les empreses estrangeres han d'aportar una declaració de submissió als jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre per a totes les incidències que puguin sorgir del contracte, amb renúncia expressa al seu fur propi.

g) Tractament de dades de caràcter personal

Atès que l'execució del contracte comporta el tractament o la cessió de dades de caràcter personal, per així constar a l'**apartat J del quadre de característiques**, l'empresa licitadora ha de presentar la declaració que consta en l'**annex 3 d'aquest plec**, de compromís de signatura de l'acord d'encàrrec de tractament i la declaració responsable conforme reuneix les garanties suficients per aplicar les mesures de seguretat que correspongui.

h) Altra documentació

Qualsevol altra documentació que s'exigeixi a l'**apartat G.4 del quadre de característiques**.

16.2 La inclusió en el sobre A de l'oferta econòmica o de qualsevol informació de caràcter rellevant avaluable de forma automàtica per aplicació de fórmules que s'han d'incloure en el sobre C, així com de qualsevol informació de caràcter rellevant quantificable mitjançant l'aplicació de fórmules que s'ha d'incloure en el sobre B, quan es vulneri el secret de les ofertes o el deure de no tenir coneixement del contingut de la documentació relativa als criteris d'adjudicació comporta l'exclusió de l'empresa licitadora, tal com s'estableix en l'apartat K del quadre de característiques del contracte.

16.3 Sobre B i C

CONTINGUT DEL SOBRE B i C

a) En el **sobre B** s'ha d'incloure tota la documentació relacionada amb els criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor, i en el **sobre C** s'ha d'incorporar l'oferta econòmica i, la documentació relativa als criteris d'adjudicació quantificables de forma automàtica mitjançant l'aplicació de fórmules.

La inclusió en el sobre B de l'oferta econòmica o de qualsevol informació de caràcter rellevant avaluable de forma automàtica per aplicació de fórmules i que, per tant, s'ha d'incloure en el sobre C, comportarà l'exclusió de l'empresa licitadora, quan es vulneri el secret de les proposicions o el deure de no tenir coneixement del contingut de la documentació relativa als criteris de valoració objectiva o valorables mitjançant l'aplicació de fórmules abans de la relativa als criteris de valoració sotmesos a judici de valor, com així consta a l'apartat K del quadre de característiques.

b) La **proposició econòmica** s'ha de formular, conforme al model que s'adjunta com a **annex 4** i com a plantilla al sobre corresponent d'aquesta licitació inclòs en l'eina de *Sobre Digital*, i les proposicions corresponents als altres criteris d'adjudicació de valoració mitjançant l'aplicació de fórmules, si s'escau, als continguts assenyalats en les plantilles i annexos d'aquest plec.

No s'acceptaran les proposicions que tinguin omissions, errades o esmenes que no permetin conèixer clarament allò que l'administració consideri fonamental per valorar les ofertes.

c) La discrepància entre l'import presentat en lletres i l'import presentat en xifres es resoldrà donant validesa al primer.

d) La proposició econòmica no pot superar l'import expressat en **l'apartat B.3 del quadre de característiques**.

e) A través de l'eina de *Sobre Digital* les empreses han de signar el document "resum" de les seves ofertes, amb la signatura electrònica avançada basada en un certificat qualificat, amb la signatura del qual s'entén signada la totalitat de l'oferta, atès que aquest document conté les empremtes electròniques de tots els documents que la componen, a excepció del DEUC que s'ha de presentar degudament signat i de l'oferta que s'han de signar en els termes establerts a l'apartat següent

f) Les proposicions s'han de signar pels representants legals de les empreses licitadores i, en cas de tractar-se d'empreses que concorrin amb el compromís de constituir-se en UTE, s'han de signar pels representants legals de totes les empreses que

composen la unió temporal d'empreses. La persona o les persones que signi l'oferta ha o han de ser la persona o una de les persones signants del DEUC.

g) La presentació d'ofertes comporta que l'òrgan de contractació pugui consultar o obtenir en qualsevol moment informació sobre tot el declarat per les empreses licitadores o contractistes.

17. Mesa de contractació i custodis

17.1 La composició de la mesa de contractació es publica en el perfil del contractant de l'òrgan de contractació (<https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/9697028?categoria=0>), amb una antelació mínima de 7 dies naturals respecte a la data fixada per a l'acte d'obertura de la documentació general (sobre A).

17.2 Els custodis en aquest procediment d'adjudicació són les persones que s'assenyalen en l'**apartat L del quadre de característiques**, que són les que permeten l'obertura del sobres un cop apliquen les seves credencials.

17.3 La mesa de contractació ha de verificar que la presentació de les proposicions ha estat l'exigida en aquest PCA, especialment pel que fa a la documentació general que ha de contenir el sobre A i, en particular, que el DEUC està degudament formalitzat, i ha d'excloure aquelles empreses que hagin presentat la seva proposició fora de termini o hagin inclòs en el sobre A documentació relativa als sobres B o C.

La mesa de contractació obrirà el sobre A, comprovarà la correcció de les signatures de les ofertes i qualificarà la documentació continguda en el sobre A i, en cas d'observar defectes o omissions esmenables, ho ha de comunicar a les empreses licitadores afectades perquè els corregeixin o esmenin, davant la pròpia mesa de contractació, en el termini màxim de 3 dies naturals. Sense perjudici de la comunicació a les persones interessades, els efectes o omissions esmenables es faran públiques mitjançant el seu perfil de contractant.

Així mateix, la mesa pot sol·licitar a les empreses licitadores els aclariments que li calguin sobre els certificats i documents presentats o requerir-les perquè en presentin de complementaris, les quals disposaran d'un termini màxim de fins a 5 dies naturals sense que puguin presentar-se després de declarades admeses les ofertes.

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

Aquestes peticions d'esmena o aclariment s'han de comunicar a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat en la plataforma de serveis de contractació pública.

17.4 La mesa, una vegada qualificada la documentació general i esmenats, en el seu cas, els defectes o omissions en la signatura o en la documentació presentada, ha de determinar les empreses que s'ajusten als criteris de selecció establerts, amb pronunciament exprés respecte de les admeses a la licitació, les excloses i les causes d'exclusió.

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

17.5 Els actes d'admissió o d'exclusió adoptats per la mesa en relació amb l'obertura del sobre A són susceptibles d'impugnació en els termes establerts en la clàusula 46 d'aquest plec.

18. Comitè d'experts

D'acord amb el que estableix l'apartat M del quadre de característiques, **no es preveu la constitució de comitè d'experts** en aquest procediment de contractació.

La valoració dels criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor, si escau, serà efectuada pels serveis tècnics corresponents, que emetran l'informe tècnic de valoració que s'elevà a la mesa de contractació.

19. Valoració de les proposicions

19.1 En els dies, llocs i hores indicats a l'anunci de la licitació publicat al perfil del contractant de l'òrgan de contractació (<https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/9697028?categoria=0>), ha de tenir lloc l'obertura dels sobres B i, posteriorment, es farà l'acte d'obertura dels sobres C, en acte públic, si escau, presentats per les empreses admeses. Amb caràcter previ a l'obertura del sobre C es donarà a conèixer a través del perfil de contractant la puntuació obtinguda per cadascuna de les empreses respecte del criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor.

En cas que l'acta d'obertura de sobres sigui pública, un cop acabada l'obertura dels sobres, les empreses licitadores poden fer constar davant de la mesa de contractació totes les observacions que considerin oportunes, les quals han de quedar reflectides a l'acta.

19.2 La mesa de contractació podrà sol·licitar i admetre l'aclariment o l'esmena d'errors en les proposicions 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 comporti una modificació o concreció de la proposició, amb la finalitat de garantir el principi d'igualtat de tracte entre les empreses licitadores.

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

Aquestes peticions d'esmena o aclariment es comunicaran a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat en la plataforma de serveis de contractació pública.

19.3. La mesa pot sol·licitar els informes tècnics que consideri necessaris abans de formular la seva proposta d'adjudicació. També pot 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 seran excloses.

19.4 La mesa de contractació ha d'excloure aquelles proposicions que han inclòs en el sobre B l'oferta econòmica o qualsevol informació de caràcter rellevant avaluable de forma automàtica per aplicació de fórmules i que, per tant, s'ha d'incloure en el sobre C quan es vulneri el secret de les proposicions o el deure de no tenir coneixement del contingut de la documentació relativa als criteris de valoració objectiva o valorable mitjançant l'aplicació de fórmules abans de la relativa als criteris de valoració sotmesos a judici de valor.

La mesa exclourà les proposicions de les empreses licitadores que no hagin superat la puntuació mínima establerta, en el seu cas, en **l'apartat N del quadre de característiques**, pel que fa als criteris que depenen d'un judici de valor.

De la mateixa manera han de ser excloses, mitjançant resolució motivada, les empreses les proposicions de les quals no concorden amb la documentació examinada i admesa, les que excedeixen del pressupost base de licitació, les que modifiquen substancialment el model de proposició establert en aquest plec, així com aquelles que contenen un error manifest en relació amb l'import de la proposició. Igualment, han de ser excloses les empreses que presentin proposicions quan la mateixa empresa reconegui l'error o inconsistència de la mateixa que la fan inviable i també les que incorren en el supòsit d'oferta anormalment baixa o desproporcionada i quan no queda justificada la seva viabilitat.

L'existència d'errors en les proposicions 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 impedeixin determinar amb caràcter cert quin és el preu realment ofert per les empreses i, per tant, impedeixin realitzar la valoració de les ofertes.

19.5 Els actes d'exclusió i d'admissió de les empreses licitadores adoptats per la mesa en relació amb l'obertura dels sobres B i C són susceptibles d'impugnació en els termes establerts a la clàusula 46 d'aquest plec.

20. Avaluació global de les ofertes

El mètode per determinar l'oferta amb la millor relació qualitat-preu és la suma dels diferents punts assignats als diferents criteris d'adjudicació que es detallen a **l'apartat O del quadre de característiques**.

21. Criteris de desempat

21.1 En casos d'empat en les puntuacions obtingudes per les ofertes de les empreses licitadores, tindrà preferència en l'adjudicació:

- La proposició presentada per aquelles empreses que, al venciment del termini de presentació de proposicions, tinguin en la seva plantilla un percentatge de treballadors amb discapacitat superior al que els imposi la normativa. Si diverses empreses licitadores de les que hagin empatat quant a la proposició amb millor relació qualitat - preu acrediten tenir relació laboral amb persones amb discapacitat en un percentatge superior al que els imposi la normativa, tindrà preferència en l'adjudicació del contracte l'empresa licitadora que disposi del percentatge més alt de treballadors fixos amb discapacitat en la seva plantilla.
- La proposició presentada per les empreses d'inserció que regula la Llei 44/2007, de 13 de desembre, per a la regulació del règim de les empreses d'inserció, que compleixin els requisits que estableix aquesta normativa per tenir aquesta consideració.
- La proposició d'entitats reconegudes com a organitzacions de comerç just per a l'adjudicació dels contractes que tinguin com a objecte productes en els quals hi hagi alternativa de comerç just.
- La proposició presentada per empreses que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, inclogui mesures de caràcter social i laboral que afavoreixin la igualtat d'oportunitats entre dones i homes.

21.2 Aquests criteris de desempat són acumulatius, de manera que, en cas d'empat des del punt de vista dels criteris que serveixen de base per a l'adjudicació, té preferència, en el seu cas, l'empresa que compleixi amb major nombre de criteris d'adjudicació addicionals.

21.3 En cas de persistir la situació d'empat en la puntuació un cop aplicats els criteris esmentats, el desempat es resoldrà per sorteig.

21.4 Les empreses licitadores han d'aportar la documentació acreditativa dels criteris de desempat en el moment en què es produeixi l'empat.

22. Ofertes anormalment baixes

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

22.2 En el supòsit que alguna de les proposicions incorri en presumpció d'anormalitat, la mesa de contractació ha de sol·licitar a les empreses licitadores que les hagin presentat que justifiquin i desglossin raonadament i detalladament el baix nivell dels preus o dels costos o qualsevol altre paràmetre sobre la base del qual s'hagi definit l'eventual anormalitat de la proposició. Amb aquesta finalitat, la mesa requerirà a l'empresa licitadora per escrit per tal que presenti les precisions que consideri oportunes sobre la viabilitat de l'oferta i les pertinents justificacions. L'empresa licitadora té un termini màxim de 10 dies hàbils, a comptar des de la data de recepció de la sol·licitud, per presentar les justificacions per escrit, les quals es poden referir a:

- L'estalvi que permet els serveis prestats;
- Les solucions tècniques adoptades o les condicions excepcionalment favorables de què disposa l'empresa licitadora per prestar els serveis;
- La innovació i originalitat dels serveis proposats per l'empresa licitadora;
- El compliment de les obligacions aplicables en matèria medi ambiental, social o laboral establertes en el dret de la Unió, el dret nacional, els convenis col·lectius o per les disposicions de dret internacional medi ambiental, social i laboral enumerades a l'Annex X de la Directiva 2014/24/UE, sobre contractació pública i per la que es deroga la Directiva 2004/18/CE, no poden ser justificables preus per sota del mercat;
- El compliment de les obligacions en matèria de subcontractació;
- La possible obtenció d'una ajuda estatal per part de l'empresa licitadora.

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

Aquest requeriment es comunicarà a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat amb la plataforma de serveis de contractació pública.

22.4 Transcorregut el termini esmentat, si la mesa de contractació no rep la informació i la documentació justificativa sol·licitada, ho posarà en coneixement de l'òrgan de contractació i es considerarà que la proposició no pot ser completa i, per tant, l'empresa licitadora quedarà exclosa del procediment de licitació.

Si, pel contrari, la informació i la documentació justificativa sol·licitada es reben dins del termini atorgat, la mesa de contractació elevarà la corresponent proposta d'acceptació o rebuig de la proposició, degudament motivada, a l'òrgan de contractació, per tal que aquest

pugui decidir, o bé la seva acceptació perquè es considera acreditada la seva viabilitat i es pugui tenir en compte a tots els efectes per resoldre l'adjudicació del contracte, o bé el seu rebuig, en cas contrari.

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

23. Decisió de no adjudicar o celebrar el contracte i desistiment

23.1 L'òrgan de contractació pot, per raons d'interès públic degudament justificades, i amb la corresponent notificació a les empreses licitadores, prendre la decisió de no adjudicar o no formalitzar el contracte abans de la formalització del contracte. També pot desistir del procediment, abans de la formalització del contracte, notificant-ho a les empreses licitadores quan s'aprecii una infracció no esmenable de les normes de preparació del contracte o de les reguladores del procediment d'adjudicació, d'acord amb el que preveu l'article 152 de la LCSP.

23.2 En ambdós supòsits es compensarà les empreses licitadores per les despeses en què haguessin incorregut, d'acord amb allò establert a l'article 152.2 de la LCSP.

23.3 La decisió de no adjudicar o subscriure el contracte i el desistiment del procediment d'adjudicació es publicarà en el perfil del contractant, sense perjudici de la resta de comunicacions que resultin legalment exigibles.

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

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

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

D'acord amb l'article 150 de la LCSP, en cas que l'informe de l'ACCO conclougui que hi ha indicis fundats de conducta col·lusòria l'òrgan de contractació remetrà a les empreses licitadores afectades la documentació necessària perquè en un termini de 10 dies hàbils al·leguin tot el que considerin convenient en defensa dels seus drets i resoldrà de manera motivada el que sigui procedent.

En cas que resolgui que hi ha indicis fundats de conductes col·lusòries, exclourà del procediment de contractació a les empreses licitadores responsables d'aquesta conducta, ho notificarà a totes les empreses licitadores i continuarà el procediment de contractació amb les empreses licitadores restants.

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

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

24.2 Un cop acceptada la proposta de la mesa per l'òrgan de contractació, els serveis corresponents han de requerir a l'empresa licitadora que ha presentat l'oferta que presenti la millor relació qualitat-preu perquè, en el termini de 10 dies hàbils a comptar des del següent dia a aquell en què ha rebut el requeriment –el qual s'efectuarà mitjançant notificació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat en la plataforma de serveis de contractació pública–, presenti la documentació que s'esmenta a continuació.

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

a) Empreses no inscrites en el Registre d'empreses licitadores i classificades de Catalunya (RELIC) o en el registre oficial de licitadors i empreses classificades del sector públic (ROLECE) o que no figurin en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea

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

- Documentació acreditativa de la capacitat d'obrar i de la personalitat jurídica.
- Documents acreditatius de la representació i la personalitat jurídica de les persones signants de les ofertes: poder per comparèixer o per signar proposicions en nom d'un altre i el DNI o el passaport. L'empresa ho pot acreditar mitjançant la inscripció al registre de Representa.

- Documentació acreditativa del compliment dels requisits específics de solvència o certificat de classificació.

De conformitat amb l'article 79 del Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, l'Administració de la Generalitat disposa d'un registre electrònic de representació en què s'inscriuen les representacions de persones físiques i de persones jurídiques que s'atorguin a persones físiques perquè puguin actuar davant l'Administració de la Generalitat i davant d'altres administracions que s'hagin incorporat al registre. El Registre electrònic de representació de l'Administració de la Generalitat garanteix la interoperabilitat –incloent la consulta dels apoderaments inscrits en el Registre Mercantil, el Registre de la Propietat i en els protocols notariais–, interconnexió, compatibilitat informàtica i transmissió telemàtica amb els registres de representació d'altres administracions públiques. Podeu accedir a la solució “Representa” del Consorci d'Administració Oberta per a la gestió de les representacions i apoderaments en l'enllaç següent:

<https://www.aoc.cat/serveis-aoc/representa/>

- Documents justificatius conforme es troba al corrent del compliment d'obligacions tributàries i amb la Seguretat Social, previstos als articles 13 i 14 del Reglament, així com el document d'alta en l'Impost d'Activitats Econòmiques, d'acord amb l'article 15 de la mateixa norma, sempre que aquesta informació no es trobi actualitzada o no estigui recollida al RELIC o al ROLECE

Per tal que l'empresa acreditada que es troba al corrent de les obligacions tributàries i de les obligacions amb la seguretat social, cal que porti la documentació següent en aquells casos en què no hagi estat possible la seva obtenció per part de l'Administració:

1. En relació amb l'impost sobre activitats econòmiques:

- Si l'empresa proposada com a empresa adjudicatària és subjecte passiu de l'impost sobre activitats econòmiques i està obligada a pagar aquest impost ha de presentar el document d'alta de l'impost relatiu a l'exercici corrent en l'epígraf corresponent a l'objecte del contracte o el darrer rebut de l'impost, acompanyat d'una declaració responsable de no haver-se donat de baixa en la matrícula de l'impost.
- Si l'empresa proposada es troba en algun supòsit d'exempció recollit en l'article 82.1 del text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, aprovat pel Reial decret legislatiu 2/2004, de 4 de març, ha d'aportar una declaració responsable en què ha d'especificar el supòsit legal d'exempció i el document de declaració en el cens d'obligats tributaris.

2. En relació amb la resta d'obligacions tributàries i les obligacions amb la seguretat social:

- Certificat positiu de l'Agència Estatal Tributària acreditant que l'empresa es troba al corrent d'obligacions tributàries i de la inexistència de deutes de naturalesa tributària amb l'Estat.
- Certificat positiu, emès per la Tresoreria de la Seguretat Social, de trobar-se al corrent en el compliment de les obligacions de l'empresa amb la Seguretat Social.
- Certificat positiu acreditatiu que l'empresa es troba al corrent de les obligacions tributàries amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

En aquest cas, el certificat esmentat s'ha expedir d'ofici prèvia sol·licitud del secretari de la mesa de contractació.

No obstant això, quan l'empresa no estigui obligada a presentar les declaracions o els documents a què es refereixen els punts anteriors, aquesta circumstància s'ha d'acreditar mitjançant una declaració responsable.

A tal efecte són vàlides les certificacions, impreses per via telemàtica, informàtica o electrònica, de caràcter positiu i acreditatives del compliment d'obligacions amb la Tresoreria de la Seguretat Social, d'acord amb les previsions de l'article 15.4 del Reglament.

Així mateix, l'empresa licitadora que hagi presentat l'oferta amb la millor qualitat – preu ha d'aportar:

- Els documents acreditatius de l'efectiva disposició de mitjans que s'hagi compromès a dedicar o adscriure a l'execució del contracte, d'acord amb l'article 76.2 de la LCSP.
- Document acreditatiu de la constitució de la garantia definitiva, d'acord amb el que s'estableix a la clàusula 25 d'aquest plec.
- En cas que l'empresa licitadora recorri a la capacitat d'altres entitats per acreditar la solvència, compromís per escrit de les entitats a les quals recorre l'empresa licitadora conforme posen a disposició d'aquesta els recursos necessaris per a l'execució del contracte.
- Relació del personal que es destinarà a l'execució del contracte i acreditació de la seva afiliació i alta a la Seguretat Social, mitjançant la presentació de les RNT corresponents. Alternativament, i si s'escau, aquesta acreditació es podrà efectuar mitjançant declaració responsable per part de l'empresa on es declari no tenir encara contractades les persones treballadores que s'ocuparan en l'execució del contracte i que acreditarà l'afiliació i alta de totes elles quan les hagi contractat i sempre amb caràcter previ a l'inici de l'activitat contractada.
- Si s'escau, certificat acreditatiu del compliment de les normes de garantia de qualitat i de gestió mediambiental.

- Qualsevol altra documentació que, específicament i per la naturalesa del contracte, es determini a l'**apartat G.4 del quadre de característiques**.

b) Empreses inscrites en el Registre d'empreses licitadores i classificades de Catalunya (RELIC) o en el registre oficial de licitadors i empreses classificades del sector públic (ROLECE) o que figurin en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea

L'empresa licitadora que hagi presentat la millor oferta amb relació qualitat – preu ha d'aportar tota la documentació relativa a la capacitat i solvència requerida per participar en la licitació que no consti inscrita en aquests registres o no hi consti vigent o actualitzada, així com la documentació següent:

- Els documents acreditatius de l'efectiva disposició de mitjans que s'hagi compromès a dedicar o adscriure a l'execució del contracte, d'acord amb l'article 76.2 de la LCSP.
- Document acreditatiu de la constitució de la garantia definitiva, d'acord amb el que s'estableix a la clàusula 25 d'aquest plec.
- En cas que l'empresa licitadora recorri a la capacitat d'altres entitats per acreditar la solvència, compromís per escrit de les entitats a les quals recorre l'empresa licitadora conforme posen a disposició d'aquesta els recursos necessaris per a l'execució del contracte.
- Si s'escau, certificat acreditatiu del compliment de les normes de garantia de qualitat i de gestió mediambiental.
- Relació del personal que es destinarà a l'execució del contracte i acreditació de la seva afiliació i alta a la Seguretat Social, mitjançant la presentació de les RNT corresponents. Alternativament, i si s'escau, aquesta acreditació es podrà efectuar mitjançant declaració responsable per part de l'empresa on es declari no tenir encara contractades les persones treballadores que s'ocuparan en l'execució del contracte i que acreditarà l'afiliació i alta de totes elles quan les hagi contractat i sempre amb caràcter previ a l'inici de l'activitat contractada.
- Qualsevol altra documentació que, específicament i per la naturalesa del contracte, es determini a l'**apartat G.4 del quadre de característiques**.

Els òrgans de contractació o, en el seu cas, la mesa, han d'accedir al RELIC o al ROLECE per comprovar les dades registrals de les empreses que declaren estar inscrites, generar el certificat d'inscripció on hi consten (que han d'unir a l'expedient) i, si cal, requerir a les empreses que aportin la documentació que no hi consti o que no hi estigui vigent.

24.4 Un cop l'empresa licitadora que hagi presentat l'oferta amb millor relació qualitat –preu hagi aportat la documentació requerida, la mesa la qualificarà. Si s'observa que en la documentació presentada hi ha defectes o errors de caràcter esmenable, ho ha de comunicar a les empreses afectades perquè els corregeixin o esmenin en el termini de 3 dies naturals.

Les sol·licituds d'esmenes es duran a terme a través de la funcionalitat que a aquest efecte

té l'eina de *Sobre Digital*, mitjançant la qual s'adreçarà un correu electrònic a l'adreça o les adreces assenyalades per l'empresa o empreses licitadores en el formulari d'inscripció, amb l'enllaç per a què accedeixin a l'espai de l'eina en què han d'aportar la documentació corresponent.

Aquestes peticions d'esmena es comunicaran a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat en la plataforma de serveis de contractació pública.

24.5 En el cas que no es complimenti adequadament el requeriment de documentació en el termini assenyalat, o bé en el termini per esmenar que doni la mesa de contractació, s'entén que l'empresa licitadora ha retirat la seva oferta i s'ha de procedir a requerir la mateixa documentació a l'empresa licitadora següent, per l'ordre en què hagin quedat classificades les ofertes. Aquest fet comportarà l'exigibilitat de l'import del 3% del pressupost base de licitació, IVA exclòs, en concepte de penalitat, sens perjudici de les conseqüències previstes en seu de prohibició de contractar a l'article 71.2.a) de la LCSP.

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

25. Garantia definitiva

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

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

- a) En efectiu o en valors de deute públic amb subjecció, en cada cas, a les condicions establertes en el Reglament. L'efectiu i els certificats d'immobilització dels valors anotats s'han de dipositar a la Caixa General de Dipòsits de la Tresoreria General de la Generalitat de Catalunya a les caixes de dipòsits de les tresoreries territorials.
- b) Mitjançant aval, prestat en la forma i condicions establertes en el Reglament, per algun dels bancs, caixes d'estalvi, cooperatives de crèdit, establiments financers de crèdit i societats de garantia recíproca autoritzats per operar a Espanya, que s'han de dipositar en algun dels establiments esmentats en l'apartat a).
- c) Mitjançant contracte d'assegurança de caució, formalitzat en la forma i condicions establertes en el Reglament, amb una entitat asseguradora autoritzada per operar en el ram. El certificat de l'assegurança s'ha de lliurar en els establiments assenyalats en l'apartat a).

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

25.4 D'acord amb allò previst a l'article 107.2 de la LCSP, en cas que l'oferta de l'empresa adjudicatària hagués resultat inicialment anormalment baixa però s'hagués justificat la viabilitat de la proposició econòmica, l'òrgan de contractació pot exigir que, a més de la garantia definitiva, es presti una garantia complementària de fins el 5% de l'import d'adjudicació del contracte, de manera que la garantia pugui ser per un 10% del preu del contracte.

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

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

25.7 Quan a conseqüència de la modificació del contracte el seu valor total experimenti variació, la garantia constituïda s'ha d'ajustar en la quantia necessària perquè es mantingui la deguda proporció entre la garantia i el nou preu modificat del contracte, en el termini de 15 dies naturals des de la data en què es notifiqui a l'empresa adjudicatària l'acord de modificació. A aquest efecte, no es consideraran les variacions de preu que es produeixin com a conseqüència d'una revisió d'aquest, de conformitat amb el que s'assenyala al capítol relatiu a la revisió de preus en els contractes del sector públic de la LCSP.

25.8 Quan es facin efectives sobre la garantia les penalitats o indemnitzacions exigibles a l'empresa adjudicatària, aquesta ha de reposar o ampliar la garantia, en la quantia que correspongui, en el termini de 15 dies naturals des de l'execució.

En el cas que l'empresa adjudicatària no ajusti o reposi la garantia corresponent en els supòsits esmentats en aquest apartat i en els dos anteriors, l'administració pot resoldre el contracte.

26. Adjudicació del contracte i publicitat de les adjudicacions

26.1 Un cop presentada la documentació a què fa referència la clàusula 24, 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 d'aquesta 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 al perfil del contractant.

26.2 L'adjudicació del contracte ha de ser motivada i s'ha de notificar a les empreses licitadores mitjançant notificació electrònica a través de l'e-NOTUM, així com també s'ha de publicar en el perfil del contractant de l'òrgan de contractació dins del termini de 15 dies naturals següents a la recepció de la documentació, indicant el termini en què s'ha de formalitzar el contracte.

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

III. DISPOSICIÓ RELATIVA A LA FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE

27. Document de formalització i publicació al perfil del contractant

27.1 L'empresa adjudicatària està obligada a la formalització del contracte en document administratiu, que en cap cas pot implicar alteració dels termes en què s'ha fet l'adjudicació, mitjançant signatura electrònica avançada basada en un certificat qualificat de signatura electrònica.

L'empresa adjudicatària pot sol·licitar que el contracte s'elevi a escriptura pública, essent al seu càrrec les despeses corresponents.

27.2 La formalització del contracte no pot realitzar-se abans que transcorrin 15 dies hàbils des que es remeti la notificació de l'adjudicació a les empreses licitadores.

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

27.3 El contingut del contracte ha de ser l'establert en l'article 35 de la LCSP i en l'article 71 del Reglament i no pot incloure cap clàusula que impliqui alteracions dels termes en què s'ha efectuat l'adjudicació.

27.4 En cas que el contracte no es pugui formalitzar amb l'empresa adjudicatària, el contracte s'adjudicarà a l'empresa licitadora següent, per l'ordre en què hagin quedat classificades les seves proposicions, sempre que sigui possible i la nova empresa adjudicatària presti la seva conformitat. En aquest cas, la nova empresa adjudicatària té un termini de 10 dies hàbils per presentar la documentació.

27.5 Si el contracte no es pot formalitzar per causes imputables a l'empresa adjudicatària, se li exigirà el pagament de l'import del 3% del pressupost base de licitació, IVA exclòs, en concepte de penalitat, que es farà efectiu en primer lloc contra la garantia definitiva, si hagués estat constituïda. A més, aquest fet pot donar lloc a declarar l'empresa en prohibició de contractar, d'acord amb l'article 71.2.b) de la LCSP.

27.6 En el supòsit que la manca de formalització sigui imputable a l'Administració, s'ha d'indemnitzar l'empresa adjudicatària pels danys i perjudicis que la demora li hagi pogut ocasionar.

27.7 Les empreses que hagin concorregut amb el compromís de constituir-se en UTE han 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.

27.8 El contracte es perfecciona amb la seva formalització i aquesta és requisit imprescindible per poder iniciar la seva execució.

27.9 El contracte formalitzat s'ha de publicar en un termini no superior a quinze dies naturals després del seu perfeccionament en el perfil del contractant de l'òrgan de contractació i, si escau, en el DOUE.

27.10 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 de l'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 confidencial.

IV. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

28. Compliment de terminis i correcta execució del contracte

28.1 El contracte s'ha d'executar amb subjecció al que estableixen les seves clàusules i els plecs i d'acord amb les instruccions que, doni a l'empresa contractista la persona responsable del contracte que és la que consta a **l'apartat S del quadre de característiques**.

28.2 L'empresa està obligada al compliment del termini total d'execució del contracte i, si escau, als terminis parcials fixats en el programa de treballs.

28.3 Si en arribar qualsevol termini total o parcial, l'empresa contractista incorre en demora per causes que se li puguin imputar, l'administració pot optar, ateses les circumstàncies del cas, per la resolució del contracte amb pèrdua de la garantia o per la imposició de les penalitats diàries de 0,60 euros per cada 1000,00 euros del preu del contracte, IVA exclòs, sense perjudici que es pugui ampliar el termini d'execució, d'acord amb el previst en els articles 29 i 195 de la LCSP.

28.4 En cas de compliment defectuós de la prestació objecte del contracte o per al supòsit d'incompliment dels compromisos, o incompliment de les condicions especials d'execució, d'obligat compliment per l'empresa o les empreses contractistes, que s'estableixen a **l'apartat Z.1 del quadre de característiques**, es pot acordar la imposició de les corresponents penalitats en els termes i condicions establerts en l'article 192 de la LCSP.

28.5 En cas d'incompliment de l'obligació de l'empresa contractista de remetre relació detallada de subcontractistes o subministradors i justificant de compliment dels pagaments es pot imposar una penalitat del 10% del preu del contracte IVA exclòs, de la qual respondrà la garantia definitiva. En els contractes de serveis de valor estimat superior a 5 milions d'euros i en aquells que l'import de la subcontractació sigui igual o superior al 30% del preu del contracte, les actuacions de comprovació i la imposició de penalitats per l'incompliment seran obligatòries.

En cas de resolució judicial o arbitral ferma aportada per la subcontractista o per la subministradora a l'òrgan de contractació que acrediti la manca de pagament en termini per la contractista a una subcontractista o subministradora vinculada a l'execució del contracte, i que aquesta demora en el pagament no estigui motivada per l'incompliment d'alguna de les obligacions contractuals assumides per la subcontractista o subministradora en l'execució de la prestació, s'imposaran, en tot cas, la penalitat del 5% del preu del contracte IVA exclòs a la contractista, de les quals respondrà la garantia definitiva.

28.6 El compliment de la normativa de competència es considera una obligació contractual essencial. L'incompliment per part de l'empresa contractista del dret de la competència en una resolució ferma d'una autoritat de competència pot donar lloc a la penalitat del 10% del preu del contracte IVA exclòs a la contractista. També, atès el caràcter d'obligació contractual essencial, aquest incompliment serà causa de resolució del contracte.

Així mateix, l'Administració podrà iniciar una reclamació de danys, de conformitat amb el Reial decret llei 9/2017, de 26 de maig

28.7 Els imports d'aquestes penalitats s'han de fer efectius mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'han d'abonar a l'empresa contractista o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagi constituït, quan no es puguin deduir de les esmentades quantitats.

28.8 En cas que el contractista, per causes que li siguin imputables, incompleixi parcialment l'execució de les prestacions objecte del contracte, l'administració pot optar, en funció de les circumstàncies concurrents, per la resolució del contracte amb pèrdua de la garantia o per la imposició de les penalitats que s'estableixin en **l'apartat Y del quadre de característiques**.

28.9 L'import de la penalitat no exclou la indemnització de danys i perjudicis a què pugui tenir dret l'administració originats per l'incompliment parcial, el compliment defectuós o la demora en l'execució del contracte quan la penalitat no cobreixi els danys causats.

28.10 En tot cas, la constitució en demora de l'empresa contractista no requereix interpel·lació o intimació prèvia per part de l'Administració.

28.11 Es podran imposar també aquelles penalitats específiques que s'estableixin a l'apartat Y del quadre de característiques per a casos concrets.

29. Control en l'execució del contracte

29.1 Amb independència de les funcions que corresponen a la unitat encarregada de fer el seguiment i l'execució ordinària del contracte, correspon al responsable del contracte, que és l'assenyalat en **l'apartat S del quadre de característiques**, d'acord amb allò establert per l'article 62 de la LCSP, supervisar l'execució del contracte i adoptar les decisions i donar les instruccions necessàries per tal d'assegurar la correcta realització de la prestació pactada, sempre dins de les facultats que li atorgui l'òrgan de contractació. Així mateix, li correspon adoptar la proposta sobre la imposició de penalitats i emetre informe en què es determini si el retard en l'execució és produït per motius imputables al contractista. La persona responsable del seguiment de l'execució del contracte també ha de fer el control del compliment de les clàusules d'ús de català que es preveuen en aquest plec i, amb anterioritat a la finalització del contracte, ha d'emetre la certificació corresponent que n'acrediti, si s'escau, aquest compliment i un informe d'avaluació final de la contractació que ha de servir per valorar els resultats aconseguits en relació amb els objectius previstos i ha d'avaluar els aspectes pressupostaris i tècnics del contracte. Així mateix, ha de vetllar pel compliment de l'obligació de l'empresa contractada relativa al fet que les persones treballadores destinades a l'execució del contracte estiguin afiliades i donades d'alta a la Seguretat Social.

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

30. Resolució d'incidències i de dubtes tècnics interpretatius

30.1 Les incidències que puguin sorgir entre l'Administració 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, s'han tramitar mitjançant expedient

contradictori que ha d'incloure necessàriament les actuacions descrites en l'article 97 del Reglament.

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

30.3 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 de la Generalitat de Catalunya i no vinculant.

V. DISPOSICIONS RELATIVES ALS DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

31. Abonaments a l'empresa contractista

31.1 El pagament a l'empresa contractista s'ha efectuar, en funció de la prestació realment executada, en els terminis i condicions establerts en l'article 198 de la LCSP i en la forma que es determini en el PPT. L'import dels serveis executats d'acord amb el PPT s'ha d'acreditar per mitjà dels documents que acreditin la realització total o parcial de la prestació objecte del contracte. En el cas de contractes de tracte successiu, el pagament del preu es farà en cadascun dels venciments que s'haguessin pactat.

31.2 Les empreses adjudicatàries tenen l'obligació de lliurar la factura pels serveis prestats. Aquesta factura ha de ser electrònica i s'ha d'expedir d'acord amb la normativa vigent sobre factura electrònica i presentar davant del registre comptable de factures en el termini de 30 dies naturals, comptats des de la data efectiva de prestació del servei o de recepció de l'objecte del contracte o, en cas de desconèixer aquesta data, des de la data de registre de la factura. En el cas que es tracti de contractes subjectes a regulació harmonitzada en què l'empresa adjudicatària hagi subcontractat, les factures que emeti l'empresa adjudicatària han d'indicar, en conceptes diferenciats, l'import de les prestacions que corresponen als diferents subcontractistes.

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 qualificat, i han d'incloure, necessàriament, el número d'expedient de contractació.

El format de la factura electrònic i la signatura s'han d'ajustar a 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.

Les factures s'han de lliurar a través del servei e.FACT, punt general d'entrada de les factures electròniques de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Les dades identificatives de l'òrgan administratiu amb competències en matèria de comptabilitat pública, de l'òrgan de contractació i del destinatari, que l'empresa contractista haurà de fer constar en les factures corresponents, són les que es comunicaran a l'adjudicatari en el moment de la notificació de la resolució d'adjudicació en els termes que preveu l'apartat T del quadre de característiques.

El seguiment de l'estat de les factures es podrà consultar al web del departament competent en matèria d'economia a l'apartat "tresoreria i pagaments" (consulta de l'estat de factures i pagaments de documents), a partir de l'endemà del registre de la factura.

31.3 L'empresa contractista pot realitzar els treballs amb major celeritat de la fixada pel termini o terminis contractuals. Tanmateix, no té dret a percebre en cada any, qualsevol que sigui l'import del que s'ha executat o dels documents expedits que acreditin la realització del contracte, major quantitat de la consignada en l'anualitat corresponent afectada pel coeficient d'adjudicació.

31.4 L'empresa contractista té dret a percebre abonaments a compte per l'import de les operacions preparatòries de l'execució del contracte quan així es prevegi en el PPT i en les condicions que s'assenyalin. En tot cas s'han d'assegurar els pagaments mitjançant la prestació de la corresponent garantia.

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 corresponents 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.

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

32. Responsabilitat

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

32.2 L'empresa contractista és responsable de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupa i de les prestacions i serveis realitzats, així com de les conseqüències que es dedueixen per a l'administració o per a terceres persones de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

32.3 La responsabilitat s'ha d'extingir d'acord amb el que disposa l'article 311 de la LCSP.

33. Altres obligacions.

1. Clàusula ètica

a) Els alts càrrecs i personal directiu, càrrecs de comandament, càrrecs administratius i personal al servei de l'Administració pública i del seu sector públic, que intervenen, directament o indirectament, en el procediment de contractació pública estan subjectes al Codi ètic i de conducta en la contractació pública, aprovat pel Govern de la Generalitat de Catalunya en data 7 de novembre de 2023, i se'ls aplicaran les seves disposicions de forma transversal a tota actuació que formi part de qualsevol fase del procediment de contractació d'acord amb el grau d'intervenció i de responsabilitat que hi tinguin.

b) La presentació de l'oferta per part de les empreses licitadores comportarà la seva adhesió al Codi ètic i de conducta a en la contractació pública, així com l'assumpció dels compromisos ètics i d'integritat que formen part de la relació contractual.

c) Les empreses licitadores, les empreses contractistes i les empreses subcontractistes assumeixen en la seva actuació les obligacions següents:

c.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 dels contractes.

c.2) No realitzar accions que posin en risc l'interès públic en l'àmbit del contracte o de les prestacions a licitar.

c.3) Denunciar les situacions irregulars que es puguin presentar en els processos de contractació pública o durant l'execució dels contractes.

c.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).

c.5) En el moment de presentar l'oferta, l'empresa licitadora ha de declarar si té alguna situació de possible conflicte d'interès, als efectes del que disposa l'article 64 de la LCSP, o relació equivalent al respecte amb parts interessades en el projecte. Si durant l'execució del contracte es produís una situació d'aquestes característiques l'empresa contractista o l'empresa subcontractista està obligada a posar-ho en coneixement de l'òrgan de contractació.

c.6) Respectar els acords i les normes de confidencialitat.

c.7) A més, l'empresa contractista ha de col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment del contracte,

particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats i que la legislació de transparència i la normativa de contractes del sector públic imposen a les empreses contractistes en relació amb l'administració o administracions de referència, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertoquin de forma directa per previsió legal.

c.8) Les empreses licitadores, les empreses contractistes i les empreses subcontractistes, o llurs empreses filials o vinculades, es comprometen a complir rigorosament la legislació tributària, laboral i de seguretat social i, específicament a no fer operacions financeres contràries a la normativa tributària en països que no tinguin normes sobre control de capitals i siguin considerats paradisos fiscals per la Unió Europea.

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

c.1.1) Les conseqüències o penalitats per l'incompliment d'aquesta clàusula seran les següents:

c.1.1.1) En cas d'incompliment dels subapartats c.1), c.2), c.3), c.6) i c.7) s'estableix una penalitat mínima 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.

c.1.1.2) En el cas d'incompliment del que preveu el subapartat c.4) l'òrgan de contractació donarà coneixement dels fets a les autoritats competents en matèria de competència.

c.1.1.3) En el cas d'incompliment del que preveu el subapartat c.5) de l'apartat c) l'òrgan de contractació ho posarà en coneixement de la Comissió d'Ètica en la Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya perquè emeti el pertinent informe, sens perjudici d'altres penalitats que es puguin establir.

c.1.1.4) 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.

2. Obligacions de caràcter mediambiental, social o laboral

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

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

L'empresa contractista s'obliga a aplicar, en realitzar la prestació, mesures destinades a promoure la igualtat d'oportunitats entre homes i dones.

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

Les obligacions en matèria mediambiental o social esmentades i altres obligacions laborals, tenen la consideració de condició especial d'execució. A més, les obligacions de pagament de salaris i de les quotes de Seguretat Social dels treballs i la resta d'obligacions quan, així s'estableixi **a l'apartat Z.2 del quadre de característiques**, tindran el caràcter d'obligació contractual essencial i, per tant, el seu incompliment és causa de resolució del contracte, sense perjudici que prèviament puguin imposar-se les penalitats.

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

Especialment, pel que fa al pagament del salaris, per tal de garantir el compliment de l'obligació de pagament als treballadors adscrits a l'execució del contracte dels salaris - d'acord amb el que estableix l'article 211, apartat i) de la LCSP-, i les quotes de Seguretat Social corresponents, establertes com a obligacions essencials, l'empresa contractista ha de remetre mensualment a la persona responsable del contracte una declaració responsable conforme s'ha fet efectiu el pagament dels salaris i l'ingrés dins de termini de les quotes de Seguretat Social respecte d'aquest personal, en els termes i condicions previstes al conveni col·lectiu i a la normativa corresponent. La declaració s'ha de presentar abans o en la mateixa data que la factura i en tot cas ha d'anar signada per la persona representant legal de l'empresa.

Si la contractista no remet la declaració responsable indicada, o quan el responsable del contracte tingui indicis d'incompliment de les obligacions de pagament esmentades, es requerirà la justificació documental que ha de ser tramesa en un termini màxim de 10 dies hàbils. Si la contractista no dona compliment al requeriment de justificació documental en aquest termini, o els motius que s'al·leguin no són suficients per entendre que la contractista compleix o està en condicions de complir amb les obligacions esmentades, el responsable del contracte proposarà l'inici del procediment de resolució del contracte a l'òrgan de contractació.

El responsable del contracte emetrà la corresponent certificació d'incompliment de la condició essencial d'execució, i s'apliquen les mesures cautelars que corresponen en relació als pagaments d'acord amb el que estableix la LCSP.

3. Obligacions relatives a l'ús del català

L'empresa contractista ha d'emprar el català en les seves relacions amb l'ATMG derivades de l'execució de l'objecte del contracte. Així mateix, l'empresa contractista i, si escau, les empreses subcontractistes, han d'emprar, almenys, el català en els rètols, avisos, comunicacions, publicacions, materials informatius, formularis, missatges, respostes, protocols d'atenció i altres documents o elements de comunicació de caràcter general que derivin de l'execució de les prestacions objecte del contracte.

Atès que l'objecte del contracte comporta la prestació d'un servei d'atenció directa a la ciutadania, l'empresa contractista haurà de garantir, durant tota l'execució del contracte, el dret de les persones usuàries a ser ateses en català i en castellà, d'acord amb la normativa lingüística aplicable i amb la Recomanació 1/2025, de 27 de novembre, del Ple de la Junta Consultiva de Contractació Pública de Catalunya, sobre la incorporació de clàusules lingüístiques en els contractes del sector públic de Catalunya.

L'atenció inicial a les persones usuàries es prestarà en català, sens perjudici del dret d'opció lingüística de la persona usuària, que podrà ser atesa en castellà si així ho sol·licita.

L'empresa contractista haurà de destinar a l'execució del contracte els mitjans personals, organitzatius i tècnics necessaris per assegurar que les prestacions objecte del servei es poden realitzar correctament en català. A aquest efecte, el personal adscrit al servei que tingui relació directa amb les persones usuàries haurà de disposar de la competència lingüística necessària per desenvolupar les tasques d'atenció, informació i comunicació de manera fluida, correcta i adequada en llengua catalana, sense perjudici del dret d'opció lingüística de les persones usuàries.

Les comunicacions, respostes, avisos, formularis, missatges, materials de suport, protocols d'atenció, canals digitals, sistemes automatitzats, assistents virtuals, xatbots o altres eines de suport vinculades a l'execució del contracte hauran d'estar disponibles, com a mínim, en català, i hauran de respectar la terminologia, els criteris lingüístics i les instruccions que estableixi l'ATMG.

L'empresa contractista haurà de vetllar perquè les respostes facilitades a través dels canals presencials, telefònics, electrònics, telemàtics o digitals siguin lingüísticament correctes, clares, adequades al canal utilitzat i coherents amb la informació oficial de l'ATMG.

L'empresa contractista haurà d'adoptar les mesures de formació, capacitació, substitució o organització del personal que siguin necessàries per garantir el compliment de les obligacions lingüístiques previstes en aquest plec. Les persones que substitueixin el personal adscrit al contracte hauran de complir igualment els requisits lingüístics exigits.

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

El compliment d'aquestes obligacions tindrà la consideració d'obligació essencial d'execució del contracte, en els termes previstos en el plec de clàusules administratives particulars.

4. Obligacions en matèria de protecció de dades de caràcter personal

L'empresa contractista, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió de l'execució del contracte, s'obliga al compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i, en particular, del **Reglament (UE) 2016/679**, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, i de la **Llei orgànica 3/2018**, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Atès que l'execució del contracte comporta el tractament de dades personals per compte del Consorci ATMG, l'empresa contractista tindrà la condició d'encarregada del tractament i haurà de formalitzar el corresponent acord d'encàrrec de tractament, d'acord amb l'article 28 del Reglament (UE) 2016/679.

L'empresa contractista haurà de tractar les dades personals únicament per a les finalitats vinculades a l'execució del contracte i d'acord amb les instruccions del Consorci ATMG, garantint-ne la confidencialitat, seguretat i integritat. Aquesta obligació subsistirà un cop finalitzada la relació contractual.

L'empresa contractista, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte, s'obliga al compliment de la normativa estatal i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades i, en particular, 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 Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i, en allò que no hagi estat derogat la Llei 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i la seva normativa de desenvolupament.

Atès que l'execució del contracte requereix el tractament o la cessió per part de l'empresa contractista de dades de caràcter personal per compte del responsable del tractament (apartat J del quadre de característiques), el compliment de la normativa esmentada té la consideració de condició especial d'execució. El compliment de la finalitat del tractament de dades de caràcter personal que figura a **l'apartat J del quadre de característiques** té la consideració d'obligació contractual essencial.

L'empresa contractista, a més, assumeix les obligacions següents:

a) L'empresa contractista s'obliga a comunicar qualsevol canvi en la ubicació dels servidors i del lloc on es presten els serveis associats a aquests respecte de la d'informació facilitada en la declaració que haurà de presentar abans de la formalització del contracte. Aquesta obligació té la consideració d'obligació contractual essencial.

b) La documentació i la informació que es desprengui o a la qual tingui accés amb ocasió de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte i que correspon a l'administració 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 terceres persones fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte.

c) L'empresa contractista ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades personals tractades per l'administració contractant, la qual haurà d'anotar-ho al registre d'incidències.

d) L'empresa contractista ha de signar en el seu cas, l'acord d'encàrrec de tractament de dades personals o bé la clàusula de protecció de dades i deure de confidencialitat (en aquest últim cas, annex número 8) segons així s'indiqui a l'apartat J del quadre de característiques.

e) En cas que l'execució del contracte no impliqui que l'empresa contractista tracti o accedeixi a dades de caràcter personal, però hi pugui haver un tractament incidental, o es pugui donar el cas que el personal de l'empresa contractista, per a la realització del treball, requereixi tractar alguna dada del personal al servei de l'administració pública, caldrà formalitzar un contracte de compromís incidental amb l'empresa,.

5. Altres obligacions

- a) L'empresa adjudicatària ha de presentar un programa de treballs quan així es determini en el PPT. En aquest cas, el programa de treball acceptat per l'administració té caràcter contractual.
- b) L'empresa adjudicatària està obligada a guardar secret respecte les dades o antecedents que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.
- c) L'empresa adjudicatària ha de complir les condicions especials d'execució establertes en aquest plec i aquelles que, expressament, constin a l'**apartat Z del quadre de característiques** i, si escau, les altres obligacions contractuals essencials que s'estableixin en aquest **apartat Z del quadre de característiques**.
- d) L'empresa contractista ha de visar els treballs objecte del contracte, quan així s'exigeixi per la normativa aplicable o els estatuts i els reglaments col·legials.
- e) L'empresa adjudicatària ha de facilitar tota la informació que sigui necessària per donar compliment a les obligacions establertes per la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- f) Les persones adjudicatàries de contractes de serveis que s'han de prestar en les dependències de l'entitat contractant, han de facilitar a l'òrgan de contractació, d'acord amb el format que aquest estableixi, una llista anonimitzada dels llocs de treball ocupats i de la classificació professional del personal que la persona adjudicatària adscriu a l'execució del contracte. Aquest personal no té en cap cas la consideració de personal al servei de l'entitat contractant ni pot ocupar llocs de treball d'aquesta, per la qual cosa mantenen el vincle laboral amb la persona adjudicatària o, si escau, amb l'entitat subcontractada.

Atès que una part del contracte es prestarà presencialment al a la Taquilla ubicada a l'estació d'autobusos de Girona, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar a l'òrgan de contractació, en el format que aquest determini, la informació necessària relativa als llocs de treball ocupats pel personal adscrit a aquesta part del servei, de manera anonimitzada, als efectes de donar compliment a les obligacions de transparència que siguin aplicables.

La resta de prestacions que, d'acord amb el plec de prescripcions tècniques, s'hagin d'executar des de la seu, centre de treball o dependències pròpies de l'empresa adjudicatària, es duran a terme amb els mitjans personals i materials propis d'aquesta.

Aquest personal no té en cap cas la consideració de personal al servei de l'entitat contractant ni pot ocupar llocs de treball d'aquesta, per la qual cosa mantenen el vincle laboral amb la persona adjudicatària o, si escau, amb l'entitat subcontractada.

- g) L'empresa o les empreses contractistes, únicament en els contractes de serveis que tinguin per objecte prestacions que impliquin contacte habitual amb menors 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.
- h) L'empresa contractista s'obliga a prestar el servei amb la continuïtat convinguda i garantir als particulars el dret a utilitzar-lo en les condicions que s'hagin establert i mitjançant l'abonament, si s'escau, de la contraprestació econòmica fixada; de cuidar del bon ordre del servei; d'indemnitzar els danys que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions requerides per portar a terme el servei, amb l'excepció dels que es produeixin per causes imputables a l'Administració; i de lliurar, si s'escau, les obres i instal·lacions a què estigui obligat en l'estat de conservació i funcionament adequats.
- i) L'empresa adjudicatària ha de constituir l'assegurança corresponent en els termes i condicions que s'estableixin en el seu cas a l'**annex 5**.
- j) L'empresa o les empreses contractistes han de complir a més les obligacions següents:

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

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

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

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

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

j.5. L'empresa contractista haurà de designar una persona responsable del servei, integrada en la seva pròpia organització, que actuarà com a interlocutora ordinària amb l'ATMG durant tota l'execució del contracte, d'acord amb el que estableix l'apartat corresponent del quadre de característiques relatiu a l'adscripció de mitjans personals.

Aquesta persona responsable tindrà, entre d'altres, les funcions següents:

- a) Actuar com a interlocutora de l'empresa contractista davant l'ATMG, canalitzant les comunicacions relatives a l'execució del contracte.
- b) Coordinar el personal adscrit al servei i organitzar la prestació de les tasques d'atenció presencial, telefònica, electrònica, telemàtica i multicanal.
- c) Distribuir les tasques entre el personal encarregat de l'execució del contracte i impartir les instruccions internes necessàries per garantir la correcta prestació del servei.
- d) Supervisar el compliment de les funcions assignades al personal adscrit al contracte, així com controlar-ne l'assistència, la cobertura dels torns i el compliment de la dotació mínima exigida.
- e) Organitzar el règim de vacances, permisos, baixes, absències i substitucions del personal adscrit al servei, de manera que no s'alteri el funcionament ordinari del servei ni es redueixi la dotació mínima presencial o la qualitat de l'atenció.
- f) Informar l'ATMG de qualsevol variació, ocasional o permanent, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

- g) Fer el seguiment de les consultes, incidències, queixes, suggeriments i reclamacions gestionades pels diferents canals d'atenció.
 - h) Vetllar pel compliment dels protocols, instruccions, criteris de resposta, obligacions lingüístiques, obligacions de protecció de dades i condicions especials d'execució establertes als plecs.
 - i) Comunicar a l'ATMG qualsevol incidència rellevant que pugui afectar la continuïtat, qualitat, seguretat, traçabilitat o correcta execució del servei.
- k) L'empresa contractista ha de complir la normativa de la competència. En cas d'incompliment d'aquesta normativa, l'administració pot iniciar la reclamació de danys, de conformitat amb l'establert al Reial decret llei 9/2017, de 26 de maig.

34. Prerogatives de l'administració

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

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

Les resolucions de l'òrgan de contractació tenen caràcter immediatament executiu i exhaureixen la via administrativa.

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

35. Modificació del contracte

35.1 El contracte només es pot modificar per raons d'interès públic, en els casos i en la forma que s'especifiquen en aquesta clàusula, com també en els supòsits establerts en l'article 205. En ambdós supòsits de conformitat amb els articles 203 a 207 de la LCSP.

35.2 El contracte, específicament, es modificarà en els supòsits, amb les condicions, l'abast i els límits que es detallen en l'**apartat U del quadre de característiques** i d'acord amb el procediment que consta al mateix apartat. Aquestes modificacions són obligatòries per al contractista.

En cap cas la modificació pot superar el 20% del preu inicial del contracte i tampoc pot alterar la naturalesa global del contracte. S'entén que s'altera la naturalesa global del contracte inicial si se substitueixen els serveis que es van adquirir per d'altres diferents o

es modifica el tipus de contracte. En canvi, es considera que no s'altera la naturalesa global en cas que se substitueixin serveis de forma puntual.

Aquestes modificacions no poden suposar l'establiment de nous preus unitaris no previstos en el contracte.

35.3 En cas que el preu del contracte es determini mitjançant unitats d'execució, no tenen la consideració de modificació les variacions que, durant l'execució del contracte, es puguin acordar respecte del nombre d'unitats realment executades sobre les previstes en el contracte, les quals es poden recollir en la liquidació, sempre que no representin un increment de la despesa superior al 10 % del preu del contracte.

En cas de contractes de serveis amb pressupost limitat, en què l'empresari s'obliga a prestar una pluralitat de serveis de manera successiva i per preu unitari, sense que el nombre total de serveis inclosos en l'objecte del contracte es defineixi amb exactitud en el moment de la formalització, s'ha de preveure en el quadre de característiques com a causa de modificació del contracte la circumstància de què, dins de la seva vigència, les necessitats reals siguin superiors a les estimades inicialment, en els termes que estableix l'article 204 de la LCSP.

35.4 Les modificacions no previstes en el contracte només es podran efectuar quan es compleixin els requisits i concorrin els supòsits previstos en l'article 205 de la LCSP i es tramitin de conformitat amb el procediment regulat en l'article 191 de la LCSP, amb les particularitats previstes a l'article 207 de la LCSP.

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

35.5 Les modificacions del contracte es formalitzaran de conformitat amb el que estableix l'article 153 de la LCSP.

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

36. Suspensió del contracte

El contracte es pot suspendre per acord de l'administració o perquè l'empresa contractista opti per suspendre el seu compliment, en cas de demora en el pagament del preu superior a 4 mesos, comunicant-ho a l'administració amb un mes d'antelació.

En tot cas, l'administració ha d'aixecar l'acta de suspensió corresponent, de conformitat amb el que disposa l'article 208.1 de la LCSP.

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

L'administració ha d'abonar a l'empresa contractista els danys i perjudicis que efectivament se li causin, d'acord amb el que disposa l'article 208.2 de la LCSP. El rescabament per danys i perjudicis només abasta els conceptes que s'indiquin en el precepte esmentat.

VI. DISPOSICIONS RELATIVES A LA SUCCESSION, LA CESSIÓ, LA SUBCONTRACTACIÓ I LA REVISIÓ DE PREUS

37. Successió en la persona de l'empresa contractista

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

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

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

37.2 En cas que l'empresa contractista sigui una unió temporal d'empreses, quan la modificació de la composició de la unió, tingui lloc respecte d'alguna o algunes de les 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 la classificació exigida.

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

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

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

38. Cessió dels contractes

L'empresa contractista només pot cedir a una tercera persona els drets i les obligacions relatius a aquest contracte sempre que les qualitats tècniques o personals del cedent no hagin estat raó determinant de l'adjudicació del contracte i que de la cessió no en resulti una restricció efectiva de la competència en el mercat, quan es compleixin els requisits establerts a l'article 214.2 LCSP.

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

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

39. Subcontractació

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

39.2 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 professional o tècnica, dels subcontractistes a qui vagin a encomanar la seva realització.

En aquest cas, la intenció de subscriure subcontractes s'ha d'indicar en el DEUC i s'ha de presentar un DEUC separat per cadascuna de les empreses que es té previst subcontractar.

En el cas que les empreses contractistes vulguin subscriure contractes que no s'ajustin a allò indicat en l'oferta, aquests no es podran subscriure fins que transcorrin 20 dies naturals 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 s'autoritzi expressament amb anterioritat o que es donés una situació justificada d'emergència o que s'exigís

l'adopció de mesures urgents, excepte si l'administració notifica dins d'aquest termini la seva oposició.

Obligatòriament, atès que d'acord amb **l'apartat J del quadre de característiques**, l'execució del contracte comporta el tractament o la cessió de dades de caràcter personal, les empreses licitadores han d'indicar necessàriament en les seves ofertes si tenen previst subcontractar els servidors o els serveis que els hi són associats, el nom o el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, de les empreses subcontractistes que els hagin d'executar. Aquesta darrera obligació té la consideració d'obligació contractual essencial.

39.3 L'empresa contractista ha de comunicar per escrit a l'òrgan de contractació, després de l'adjudicació del contracte i, com a molt tard, quan n'iniciï l'execució, la intenció de subscriure subcontractes, indicant la part de la prestació que es pretén subcontractar i la identitat de l'empresa o empreses subcontractistes, les dades de contacte i del representant o representants legal 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 de prohibició de contractar d'acord amb l'article 71 de la LCSP. En el cas de contractes subjectes a regulació harmonitzada, i quan així li requereixi l'òrgan de contractació, la contractista ha de trametre, juntament amb la comunicació preceptiva de la subcontractació esmentada, una còpia dels contractes subscrits amb les subcontractistes.

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

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

39.5 La formalització de subcontractes està sotmesa al compliment dels requisits que s'estableixen en l'article 215 de la LCSP.

39.6 La infracció de les condicions establertes en aquesta clàusula i en l'article 215 de la LCSP, anteriorment esmentat, per procedir a la subcontractació, així com la falta d'acreditació de l'aptitud de l'empresa subcontractista o de les circumstàncies determinants de la situació d'emergència o de les que fan urgent la subcontractació, poden donar lloc a la imposició a l'empresa contractista d'una penalitat de fins un 50% de l'import del subcontracte.

39.7 Les empreses subcontractistes hauran de complir, en els mateixos termes que l'empresa contractista, les obligacions en matèria ambiental, social i laboral establertes pel dret europeu, estatal i autonòmic, així com les obligacions derivades del conveni col·lectiu de referència aplicable al sector corresponent. Les empreses subcontractistes quedaran obligades únicament davant l'empresa

contractista principal, que assumirà la total responsabilitat de l'execució del contracte davant l'ATMG, de conformitat amb aquest plec i amb el contracte, inclòs el compliment de les obligacions en matèria mediambiental, social, laboral i de protecció de dades personals. El coneixement que l'ATMG tingui dels subcontractes subscrits o l'autorització que, si escau, atorgui, no alterarà la responsabilitat exclusiva de l'empresa contractista principal. No obstant això, en cas que es detectin incompliments per part de l'empresa subcontractista, la persona responsable del contracte podrà proposar a l'òrgan de contractació que exigeixi a l'empresa contractista principal la substitució de l'empresa subcontractista o bé l'assumpció directa de l'execució de la prestació subcontractada, d'acord amb l'article 5 del Decret llei 3/2025, de 4 de març.

39.8 En cap cas poden concertar-se per l'empresa contractista l'execució parcial del contracte amb persones inhabilitades per contractar d'acord amb l'ordenament jurídic o compreses en algun dels supòsits de l'article 71 de la LCSP. Si l'òrgan de contractació comprova que les empreses subcontractistes es troben incurses en algun dels motius d'inhabilitació, d'exclusió o de prohibició de contractar esmentats, l'empresa contractista les haurà de substituir.

39.9 L'empresa contractista ha d'informar els representants de les persones treballadores de la subcontractació, d'acord amb la legislació laboral.

39.10 Els subcontractes tenen en tot cas naturalesa privada. No obstant això, quan així ho sol·liciti la subcontractista, la contractista ha d'expedir un certificat de bona execució que reflecteixi el contingut tècnic i econòmic de la participació de la subcontractista en el contracte, i el nivell de satisfacció en el resultat. El certificat s'ha d'emetre en 10 dies naturals des de la sol·licitud i trametre'l a la subcontractista, amb còpia al responsable del contracte.

39.11 És una obligació de l'empresa contractista, quan subcontracti amb altres, comprovar amb caràcter previ a l'inici de l'activitat subcontractada, l'afiliació i alta en la Seguretat Social de les persones treballadores de les empreses amb les quals subcontracti, així com notificar el compliment d'aquesta obligació a l'administració contractant.

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

39.13 El pagament a les empreses subcontractistes i subministradores es regeix pel que disposen els articles 216 i 217 de la LCSP i, si escau, per l'article 5 del Decret llei 3/2025, de 4 de març, pel qual s'adopten mesures urgents en matèria de contractació pública. L'ATMG podrà comprovar l'estricta compliment dels pagaments de l'empresa contractista principal a les empreses subcontractistes o subministradores que participin en l'execució del contracte, en els termes previstos a l'article 217 de la LCSP. A aquests efectes, l'empresa contractista haurà d'enviar, quan sigui requerida, la relació detallada de les empreses subcontractistes i subministradores que participin en el contracte, juntament amb

les condicions que guardin relació directa amb el termini de pagament, i haurà de presentar els justificants de compliment de les obligacions de pagament en termini.

Aquestes obligacions tenen la consideració de condició especial d'execució. El seu incompliment podrà comportar la imposició de les penalitats corresponents, d'acord amb el que estableix aquest plec, i la garantia definitiva respondrà d'aquestes penalitats.

En el cas de contractes de serveis subjectes a regulació harmonitzada, quan la subcontractació amb un operador econòmic sigui igual o superior al 10% del preu del contracte, aquest operador tindrà dret a sol·licitar el pagament directe a l'òrgan de contractació en cas de demora de l'empresa contractista superior a un mes, d'acord amb l'article 5 del Decret llei 3/2025.

En aquest cas, l'òrgan de contractació requerirà l'empresa contractista perquè acrediti el pagament o els motius de la seva improcedència. Si l'empresa contractista no acredita el pagament en el termini de quinze dies naturals, o si els motius al·legats no responen a supòsits degudament justificats, es procedirà al pagament directe a l'empresa subcontractista i a la corresponent detracció dels imports de les factures pendents de pagament a l'empresa contractista o de la garantia, si escau, sens perjudici de la imposició de les penalitats que corresponguin.

El pagament directe a l'empresa subcontractista s'entén com un pagament per compte de l'empresa contractista. Les factures que emeti l'empresa contractista hauran d'indicar, en conceptes diferenciats, l'import de les prestacions que corresponguin als diferents subcontractistes, quan sigui aplicable.

40. Revisió de preus

40.1 D'acord amb el que estableix l'apartat W del quadre de característiques, **no procedeix la revisió de preus** del contracte.

40.2 El preu del contracte es mantindrà invariable durant la seva vigència inicial, sens perjudici, si escau, de les modificacions contractuals que es puguin acordar d'acord amb el que preveuen aquest plec i la normativa de contractació pública

VII. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

41. Recepció i compliment del contracte

La recepció i la liquidació del contracte es realitzarà de conformitat amb els articles 210 i 311 de la LCSP i l'article 204 del Reglament.

L'administració ha de determinar 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, ha de requerir 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, pot rebutjar-la de manera que ha de quedar exempta de l'obligació de pagament o ha de tenir dret, si s'escau, a la recuperació del preu satisfet.

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

42. Termini de garantia i devolució o cancel·lació de la garantia definitiva

El termini de garantia és l'assenyalat a l'**apartat X del quadre de característiques** i ha de començar a computar-se a partir de la finalització del contracte

Si durant el termini de garantia s'acredita l'existència de vicis o defectes en els serveis o en els treballs efectuats, l'òrgan de contractació té dret a reclamar a l'empresa contractista que els esmeni.

Un cop s'han 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, s'ha de procedir 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.

43. Resolució dels contractes: causes i efectes

43.1 Les causes i els efectes de resolució del contracte són les assenyalades als articles 198.6, 211 a 213 i 313 de la LCSP.

També són causa de resolució del contracte l'incompliment de les obligacions contractuals essencials establertes en aquest plec i, específicament les que consten a l'**apartat Z.2 del quadre de característiques**.

43.2 En tots els casos s'ha de seguir el procediment establert a l'article 109 del Reglament.

VIII. CESSIÓ DE PROPIETAT INTELECTUAL, RÈGIM JURÍDIC, RÈGIM D'IMPUGNACIÓ D'ACTES, ARBITRATGE I JURISDICCIO COMPETENT

44. Propietat intel·lectual dels treballs

No escau, però en cas que, durant l'execució del contracte, l'empresa contractista elabori documents, informes, protocols, registres, materials de suport o qualsevol altra documentació vinculada directament a la prestació del servei, aquests hauran de ser

lliurats a l'ATMG i només podran ser utilitzats per l'empresa contractista per a les finalitats pròpies de l'execució del contracte, d'acord amb les instruccions de l'ATMG i amb les obligacions de confidencialitat i protecció de dades establertes als plecs.

45. Règim jurídic del contracte

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

- a) Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.
- b) Decret Llei 3/2025, de 4 de març, pel qual s'adopten mesures urgents en matèria de contractació pública.
- c) Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública.
- d) Reial decret 817/2009, de 8 de maig, pel qual es desenvolupa parcialment la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic.
- e) Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques aprovat pel Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, en tot allò no modificat ni derogat per les disposicions esmentades anteriorment.
- f) Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- g) 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.
- h) Ordre PDA/21/2019, de 14 de febrer, per la qual es determina el sistema de notificacions electròniques de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic.
- i) Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- h) Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració Digital.

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

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

seu defecte, les normes de dret privat.

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

46. Règim de recursos i mesures provisionals

46.1 poden ser objecte del recurs amb relació als contractes regulats per aquest PCAP les actuacions previstes a l'article 44.2 de la LCSP, és a dir: els anuncis de licitació, els plecs i els documents contractuals que estableixin les condicions que han de regir la contractació; els actes de tràmit adoptats en el procediment d'adjudicació que decideixin directament o indirectament sobre l'adjudicació, determinin la impossibilitat de continuar el procediment o produeixin indefensió o perjudici irreparable a drets o a interessos legítims; l'acord d'adjudicació i les modificacions contractuals basades en l'incompliment d'allò establert en els articles 204 i 205 de la LCSP.

Aquest recurs té caràcter potestatiu, es pot interposar en els llocs que estableix l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, en el registre de l'òrgan de contractació o davant el Tribunal Català de Contractes del Sector Públic, prèviament o alternativament, a la interposició del recurs contenciós administratiu, de conformitat amb la Llei 29/1998, de 13 de juny, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, i es regeixi pel que disposen els articles 44 i següents de la LCSP i el Reial decret 814/2015, d'11 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments especials de revisió de decisions en matèria contractual i d'organització del Tribunal Administratiu Central de Recursos Contractuals.

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

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

Contra els actes que adopti l'òrgan de contractació en relació amb els efectes, la modificació i l'extinció d'aquest contracte, inclosos els adoptats en l'exercici de prerrogatives, que no siguin susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, procedirà la interposició del recurs potestatiu de reposició, d'acord amb el que estableix la Llei 26/2010, del 3 d'agost, del règim jurídic i del 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.

46.3 Les persones legitimades per interposar-lo poden sol·licitar davant el Tribunal Català de Contractes del Sector Públic l'adopció de mesures cautelars, de conformitat amb el que estableix l'article 49 de la LCSP i el Reial decret 814/2015, d'11 de setembre, ja esmentat.

47 Arbitratge

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

47.2. En el cas que es tracti d'un contracte que comporti prestacions a persones consumidores, els conflictes, les controvèrsies i les reclamacions que sorgeixin entre l'empresa contractista i les persones usuàries, en les relacions jurídiques de consum que es donin durant l'execució d'aquest contracte s'han de resoldre per mitjà del Sistema Arbitral de Consum. A aquest efecte, de conformitat amb l'article 133-4 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, l'empresa/es contractista/es ha/n d'optar entre adherir-se al Sistema Arbitral de Consum o bé acceptar l'arbitratge per a cada cas concret.

48. Jurisdicció competent

L'ordre jurisdiccional contenciós administratiu és el competent per a la resolució de les qüestions litigioses relatives a la preparació i l'adjudicació d'aquest contracte, i també les sorgides sobre la interpretació, la modificació, el compliment, els efectes i l'extinció.

ANNEX 1

MODEL DE FORMULARI NORMALITZAT DEL DOCUMENT EUROPEU ÚNIC DE CONTRACTACIÓ

<https://contractaciopublica.cat/ca/deuc>

La inexactitud, la falsedat o l'omissió de qualsevol de les dades i manifestacions que s'incorporin al formulari normalitzat del Document Europeu Únic de Contractació (DEUC) determinarà l'exclusió de l'empresa licitadora des del moment en què es tinguin constància d'aquests fets, sense perjudici de les responsabilitats penals, civils o administratives que poguessin correspondre, així com les prohibicions per contractar amb el sector públic

ANNEX 2

DECLARACIÓ DE CONFIDENCIALITAT

El/la Sr./Sra., amb DNI núm. , en nom propi o com a (càrrec) de l'empresa (nom), en nom i representació d'aquesta empresa, amb residència al carrer..... número....., i amb NIF....., declara sota la seva responsabilitat que:

☐

Els documents i/o la informació que es detalla seguidament tenen caràcter confidencial:

Les circumstàncies o els motius en què es fonamenta aquesta declaració per a cada un dels documents i/o informacions detallats són les/els següents:

☐

Cap document i/o informació té el caràcter de confidencial

I perquè consti, signo aquesta declaració.

(lloc i data)

Signatura

En cas de no marcar cap de les dues caselles, s'entendrà que l'empresa licitadora no declara cap document com a confidencial. No obstant això, correspondrà a l'òrgan de contractació, tenint en compte aquesta circumstància, valorar i declarar en el seu cas si algun o alguns dels documents que integren l'oferta ha de tenir la consideració de confidencial.

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

Informació bàsica sobre protecció de dades

Identificació del tractament: Contractes.

Responsable del tractament: Consell d'Administració del Consorci del Transport Públic de l'Àrea de Girona, Autoritat Territorial de la Mobilitat (Consorci ATMG), correu electrònic: comunicacio@atmgirona.cat

Finalitat: tramitació de l'expedient de contractació..

Drets de les persones interessades: podeu sol·licitar l'accés, la rectificació o la supressió de les dades, i la limitació o l'oposició al tractament a infoatm@atmgirona.cat

Informació addicional: si voleu ampliar aquesta informació consulteu la fitxa descriptiva del tractament que es farà de les vostres dades personals: <https://www.atmgirona.cat/politica-de-privacitat-de-dades/>

ANNEX 3

TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

El/la Sr./Sra., amb DNI núm., en nom propi o com a de l'empresa, en nom i representació d'aquesta empresa, amb residència al carrer, número, i amb NIF, declara que està assabentat/da que tindrà la condició d'encarregat/da del tractament en cas de resultar-ne adjudicatari/ària del contracte de concessió i es compromet a signar, en nom propi o en nom i representació de l'empresa, l'acord d'encàrrec de tractament de dades personal corresponent.

Així mateix, declara que l'empresa ofereix garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament de dades s'efectuï de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i la normativa de desenvolupament, com també, 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.

I, també, declara que els servidors estaran ubicats a i que els serveis associats als mateixos es prestaran des de, comproment-se a comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, d'aquesta informació. Així mateix, es compromet a indicar en la seva oferta, si té previst subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests, i 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.

I, perquè consti, signo aquest document

Informació bàsica sobre protecció de dades

Identificació del tractament: Contractes.

Responsable del tractament: Consell d'Administració del Consorci del Transport Públic de l'Àrea de Girona, Autoritat Territorial de la Mobilitat (Consorci ATMG), correu electrònic: comunicacio@atmgirona.cat

Finalitat: tramitació de l'expedient de contractació.

Drets de les persones interessades: podeu sol·licitar l'accés, la rectificació o la supressió de les dades, i la limitació o l'oposició al tractament a infoatm@atmgirona.cat

Informació addicional: si voleu ampliar aquesta informació consulteu la fitxa descriptiva del tractament que es farà de les vostres dades personals: <https://www.atmgirona.cat/politica-de-privacitat-de-dades/>

ANNEX 4

MODEL DE PROPOSICIÓ ECONÒMICA I CRITERIS AVALUABLES AUTOMÀTICAMENTS

El/la Sr./Sra., amb DNI núm., en nom propi o com a de l'empresa amb NIF, i domicili a declara que, assabentat/ada de les condicions i els requisits exigits per participar en la licitació del contracte “ **Gestió dels serveis vinculats al Centre d'Atenció i Informació (CAI) del Consorci ATM de l'Àrea de Girona**”, expedient núm. **2026_19_CAI_OH**, es compromet, en nom propi / en nom i representació de l'empresa, a executar-lo amb estricta subjecció als plecs de clàusules administratives particulars i de prescripcions tècniques, d'acord amb l'oferta econòmica següent:

Part	Concepte	Sistema de determinació del preu	Pressupost anual màxim, IVA exclòs	Oferta de l'empresa, IVA exclòs
1	Atenció Taquilla / presencial	Tant alçat anual	151.051,23 euros	
2	Servei d'atenció telefònica amb intervenció humana (segon nivell)	Preu unitari per trucada efectivament atesa	32.544,00 euros	
3	Programari digital (primer nivell)	Tant alçat anual	6.864,00 euros	
	Total anual sense IVA		190.459,23 euros	

En relació amb la **Part 2**, el preu unitari ofert per trucada efectivament atesa no podrà superar l'import màxim de **2 euros per trucada, IVA exclòs**.

A l'efecte de calcular el total anual ofert, s'aplicarà el preu unitari ofert per l'empresa a la previsió anual estimada de **16.272 trucades ateses**.

Per tant:

Import anual ofert Part 2 = preu unitari ofert per trucada (indicar-lo a la taula) x 16.272 trucades estimades. Cal indicar el resultat de la multiplicació fent constar el preu unitari ofert per trucada

El **total anual ofert, IVA exclòs**, serà el resultat de sumar:

- l'import anual ofert per la Part 1;
- l'import anual estimat resultant de la Part 2;
- l'import anual ofert per la Part 3.

Cap dels imports oferts podrà superar els imports màxims previstos per a cada part, ni el pressupost anual màxim de licitació de 190.459,23 euros, IVA exclòs.

L'empresa licitadora declara que els preus oferts inclouen totes les despeses necessàries per a la correcta execució del contracte, d'acord amb el que estableixen els plecs.

L'empresa licitadora s'ha d'assegurar que la suma de les tres parts coincideixi amb el total indicat al requadre. En cas contrari, la mesa de contractació no podrà determinar el preu ofert i l'oferta serà exclosa

Reducció del termini de resposta de consultes electròniques o telemàtiques que requereixin intervenció humana: fins a 10 punts

L'empresa licitadora ofereix la reducció següent del termini màxim de resposta de les consultes electròniques o telemàtiques que requereixin intervenció humana, respecte del termini màxim establert en els plecs:

Opció ofertada	Marcar amb una X
No ofereix reducció del termini màxim de resposta	
Reducció de 6 hores del termini màxim de resposta	
Reducció de 12 hores del termini màxim de resposta	

Només es podrà marcar **una opció**. En cas que no es marqui cap opció, o se'n marqui més d'una, s'entendrà que l'empresa licitadora **no ofereix cap reducció** del termini màxim de resposta.

Aquest compromís quedarà incorporat al contracte i serà d'obligat compliment durant tota la seva execució.

Increment d'hores anuals de reforç sense cost addicional: fins a 15 punts

L'empresa licitadora ofereix les hores anuals addicionals de reforç del servei següents, sense cost addicional per a l'ATMG:

Opció ofertada	Marcar amb una X
No ofereix hores addicionals de reforç	
50 hores anuals addicionals de reforç	
75 hores anuals addicionals de reforç	
100 hores anuals addicionals de reforç o més	

Només es podrà marcar **una opció**. En cas que no es marqui cap opció, o se'n marqui més d'una, s'entendrà que l'empresa licitadora **no ofereix hores anuals addicionals de reforç**.

Les hores de reforç ofertades tindran caràcter **anual**, no seran acumulables entre anualitats i s'hauran de prestar dins de l'anualitat corresponent, a requeriment de l'ATMG i d'acord amb les necessitats del servei.

Aquest compromís quedarà incorporat al contracte i serà d'obligat compliment durant tota la seva execució.

Forma de facturació i justificació

La facturació del contracte es realitzarà mensualment, d'acord amb el sistema de determinació del preu aplicable a cada part del servei i prèvia conformitat del responsable del contracte.

S'efectuarà una certificació mensual dels serveis prestats, amb el detall de les tasques realitzades, a partir de la qual l'empresa adjudicatària podrà emetre una única factura mensual amb els conceptes corresponents.

La Part 1, corresponent al servei d'atenció i informació personalitzada a la Taquilla, s'abonarà mensualment per dotzenes parts de l'import anual ofert per l'empresa adjudicatària, sempre que el servei s'hagi prestat correctament i d'acord amb les condicions establertes en els plecs.

La Part 2, corresponent al servei d'atenció telefònica amb intervenció humana, s'abonarà d'acord amb el preu unitari ofert per l'empresa adjudicatària per cada trucada efectivament atesa, registrada i validada pel responsable del contracte, fins al límit màxim anual previst en el pressupost base de licitació. Aquesta partida té caràcter estimatiu i no comporta cap compromís de consum mínim per part de l'ATMG.

La Part 3, corresponent al programari digital de suport a l'atenció multicanal (primer nivell), s'abonarà mensualment per dotzenes parts de l'import anual ofert per l'empresa adjudicatària, prèvia acreditació de la disponibilitat, correcte funcionament, manteniment, suport i actualització de les eines digitals autoritzades per l'ATMG.

La certificació mensual haurà d'incloure, com a mínim:

- a) Relació dels dies i hores de prestació efectiva del servei d'atenció presencial a la Taquilla.
- b) Nombre de consultes, sol·licituds, incidències, queixes, suggeriments i reclamacions gestionades durant el mes, amb indicació del canal d'entrada, estat de tramitació i, si escau, derivacions efectuades.
- c) Nombre de trucades ateses mitjançant el servei d'atenció telefònica amb intervenció humana, amb indicació del registre mensual corresponent.
- d) Informació acreditativa de la disponibilitat i correcte funcionament del programari digital de suport a l'atenció multicanal.
- e) Relació de les actuacions de configuració, manteniment, suport, actualització, revisió de continguts o millora de respostes de les eines digitals, quan correspongui.

f) Relació de les hores anuals addicionals de reforç prestades, si escau, amb indicació de la data, durada, motiu del reforç i servei al qual s'han destinat.

g) Qualsevol altra informació que requereixi l'ATMG per comprovar la correcta execució del servei.

No s'abonaran serveis no prestats, trucades no registrades o no validades, actuacions no autoritzades prèviament quan aquesta autorització sigui exigible, serveis no conformatats pel responsable del contracte, ni imports que excedeixin els límits màxims previstos en els plecs.

L'empresa licitadora declara que els preus oferts inclouen totes les despeses necessàries per a la correcta execució del contracte, d'acord amb el que estableixen els plecs.

I perquè així consti, signo aquesta proposició.

Lloc i data:

Signatura:

Informació bàsica sobre protecció de dades

Identificació del tractament: Contractes.

Responsable del tractament: Consell d'Administració del Consorci del Transport Públic de l'Àrea de Girona, Autoritat Territorial de la Mobilitat (Consorci ATMG), correu electrònic: comunicacio@atmgirona.cat

Finalitat: tramitació de l'expedient de contractació..

Drets de les persones interessades: podeu sol·licitar l'accés, la rectificació o la supressió de les dades, i la limitació o l'oposició al tractament a infoatm@atmgirona.cat

Informació addicional: si voleu ampliar aquesta informació consulteu la fitxa descriptiva del tractament que es farà de les vostres dades personals: <https://www.atmgirona.cat/politica-de-privacitat-de-dades/>

ANNEX 5

1. ALTRES OBLIGACIONS

L'empresa contractista i, si escau, els subcontractistes han de presentar una declaració d'absència de conflicte d'interessos en el moment la formalització del contracte d'acord amb el model següent:

Declaració d'absència de conflicte d'interessos de la persona o empresa contractista i/o subcontractista del contracte.

Expedient:

Contracte:

Òrgan de contractació:

[Nom i cognoms], amb DNI [núm. DNI], en nom propi o com a [condició en què declara] de [nom de entitat] amb NIF [NIF entitat], amb el poder suficient que consta acreditat en el procediment de contractació indicat,

Declaro:

Primer. Que conec amb detall els plecs que regeixen el contracte, així com la normativa que li és aplicable, i que tinc coneixement que l'article 61.3, "Conflicte d'interessos", del Reglament (UE, Euroatom) 2018/1046 del Parlament Europeu i del Consell, de 18 de juliol (Reglament financer de la UE) estableix que hi ha conflicte d'interessos quan l'exercici imparcial i objectiu de les funcions es vegi compromès per raons familiars, afectives, d'afinitat política o nacional, d'interès econòmic o per qualsevol motiu directe o indirecte d'interès personal.

Segon. Que conec l'article 64, "Lluita contra la corrupció i la prevenció dels conflictes d'interessos", de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, que defineix el conflicte d'interessos com "qualsevol situació en què el personal al servei de l'òrgan de contractació que a més participi en el desenvolupament del procediment de licitació o pugui influir en el seu resultat, tingui directament o indirectament un interès financer, econòmic o personal que pugui semblar que compromet la seva imparcialitat i independència en el context del procediment de licitació".

Tercer. Que ni la meva persona ni, si escau, la persona jurídica a la qual represento es troba en cap situació que pugui comprometre el compliment de les obligacions exigibles per la participació en el procediment de contractació, ni que pugui comprometre el compliment d'aquestes obligacions en cas de resultar adjudicatària de l'expedient.

Quart. Que ni la meva persona ni, si escau, la persona jurídica a la qual represento es troba en una situació de conflicte d'interessos, segons la definició de l'article 61 del Reglament financer de la UE que pugui dificultar o comprometre de cap manera el compliment de les obligacions esmentades a l'apartat anterior.

Cinquè. Que els administradors, els representants i la resta de persones amb capacitat de presa de decisions o control sobre [persona jurídica] no es troben en la situació de conflicte definida a l'apartat quart.

Sisè. Que em comprometo a posar en coneixement de l'òrgan de contractació de l'expedient, sense dilació, qualsevol situació de conflicte d'interessos que comprometi o pugui comprometre el compliment de les obligacions esmentades

Setè. Que he subministrat informació exacta, veraç i completa en el marc d'aquest expedient, i que tinc coneixement que la falsedat d'aquesta declaració i la informació subministrada comporta les conseqüències contractuals, administratives o judicials que estableixi la normativa d'aplicació i la documentació contractual.

[Signatura]

2. ASSEGURANCES

ANNEX 6

DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR PER TAL DE COMPLIR AMB LES OBLIGACIONS DE COORDINACIÓ EMPRESARIAL EN MATÈRIA DE RISCOS LABORALS

ANNEX 7

SUBROGACIÓ DE PERSONAL. NO ESCAU

ANNEX 8

CLÀUSULA DE PROTECCIÓ DE DADES I DEURE DE CONFIDENCIALITAT

L'execució de l'objecte del contracte (*referència al contracte – núm. d'expedient*) relatiu al servei (*identificar la finalitat del servei*) no implica el tractament de dades personals, per la qual cosa ni el seu personal ni, en el seu cas, les empreses subcontractades, poden accedir als arxius, documents i sistemes informàtics en què figurin dites dades. No obstant això, en cas de tractament incidental, o en cas que el personal de (*empresa contractista*), que per a la realització del treball, requereixi tractar alguna dada del personal al servei de l'administració pública, quedarà subjecte al compliment de tot allò 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 (d'ara endavant RGPD) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (d'ara endavant LOPDGDD) i la normativa de desenvolupament.

No obstant això, quan el personal de (*empresa contractista*) i, en el seu cas, el de les empreses subcontractades accedeixi a dades personals, estarà obligat a guardar secret fins i tot després de la finalització de la relació contractual, sense que en cap cas pugui utilitzar les dades ni revelar-les a tercers.

El personal de (*empresa contractista*) i, en el seu cas el de les empreses subcontractades, tot i que no siguin encarregades del tractament, han de respectar les mesures de seguretat que hagi establert l'(*òrgan de contractació*), responsable del tractament. En particular, ha de tenir en compte el següent:

- El personal propi i, en el seu cas, el de les empreses subcontractades ha de conèixer i complir la confidencialitat de la informació referent a la tasca realitzada i estarà obligat a mantenir absoluta reserva respecte a qualsevol dada o informació a què pugui accedir de forma extraordinària durant el compliment del contracte.
- No es podran emprar les dades i informacions derivades de l'execució del contracte per a finalitats diferents de les necessàries per al compliment d'aquest contracte, ni podran cedir-se a tercers, ni copiar-se o reproduir-se, excepte en la forma i condicions necessàries per a garantir la seguretat de les mateixes i la recuperació de la informació davant de fallides o accidents.
- En tot el procés d'execució de les tasques pròpies del contracte, (*empresa contractista*) i, en el seu cas, les empreses subcontractades han de complir estrictes normes de seguretat a fi d'assegurar en tot moment la confidencialitat, la integritat i la disponibilitat de la informació referent a les tasques executades.

- Igualment, caldrà garantir la seguretat i la confidencialitat de la informació continguda en la documentació dels registres i seguiments duts per (*empresa contractista*) respecte al procés d'execució.

L'(*empresa contractista*) ha de posar en coneixement dels treballadors afectats les mesures establertes a la clàusula anterior i conservar l'acreditació de la comunicació d'aquest deure.

Així mateix, (*empresa contractista*) ha de posar en coneixement del responsable del tractament, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades personals afectades per aquest incident.

L'(*empresa contractista*) haurà de retornar tots aquells suports o materials que continguin dades personals a l'(*òrgan de contractació*) o destruir-los, immediatament després de la finalització de les tasques que n'han originat l'ús temporal, i en qualsevol cas, a la finalització del projecte o de la relació laboral.

L'incompliment del que s'estableix en els apartats anteriors pot donar lloc a què (*empresa contractista*) sigui considerada responsable del tractament, als efectes d'aplicar el règim sancionador i de responsabilitats previst a la normativa de protecció de dades.

....., ade de 20...

Signat,

ANNEX 9

INFORMACIÓ BÀSICA SOBRE PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL DELS LICITADORS

Identificació del tractament: Contractes.

Responsable del tractament: Consell d'Administració del Consorci del Transport Públic de l'Àrea de Girona, Autoritat Territorial de la Mobilitat (Consorci ATMG), correu electrònic: comunicacio@atmgirona.cat

Finalitat: tramitació de l'expedient de contractació..

Drets de les persones interessades: podeu sol·licitar l'accés, la rectificació o la supressió de les dades, i la limitació o l'oposició al tractament a infoatm@atmgirona.cat

Informació addicional: si voleu ampliar aquesta informació consulteu la fitxa descriptiva del tractament que es farà de les vostres dades personals: <https://www.atmgirona.cat/politica-de-privacitat-de-dades/>

ANNEX 10

QUADRE DE CORRESPONDÈNCIA DE LA PROPOSTA TÈCNICA

Criteris sotmesos a judici de valor

El/la Sr./Sra, amb DNI núm..... en nom propi o com ade l'empresa.....amb NIF en relació amb la licitació del contracte "Gestió dels serveis vinculats al Centre d'Atenció i informació, CAI, del Consorci ATM de l'Àrea de Girona, expedient núm 2026_19_CAI_OH.

DECLARA

Que la informació relativa als criteris i subcriteris sotmesos a judici de valor es troba desenvolupada a la proposta tècnica presentada en les pàgines que s'indiquen a continuació:

Subcriteri	Aspectes a valorar	Pàgina/es de la proposta tècnica
1. Organització dels torns i cobertura del servei presencial	Organització dels torns, cobertura del servei presencial a la Taquilla, adequació de la dotació prevista a l'horari d'atenció i garantia de continuïtat del servei durant la jornada laboral.	
2. Coordinació entre canals i equips d'atenció	Garantia d'una coordinació efectiva i continuada entre el personal adscrit a la Taquilla, el servei d'atenció telefònica i/o multicanal amb intervenció humana, i la resta de canals d'atenció electrònics, telemàtics o digitals, per assegurar una resposta homogènia, coherent i traçable a les persones usuàries.	
3. Sistema de substitucions i continuïtat del servei	Garantia d'un sistema de substitució del personal en cas de vacances, permisos, baixes, absències o altres incidències que puguin afectar la cobertura ordinària del servei, amb previsió de mitjans personals suficients per assegurar la continuïtat del servei i evitar interrupcions o reduccions en l'atenció a les persones usuàries.	
4. Responsable del contracte	Designació, funcions, disponibilitat, capacitat de seguiment i sistema de comunicació de la persona responsable o coordinadora del contracte amb l'ATMG.	
5. Capacitat d'adaptació del servei	Capacitat d'adaptació a puntes de demanda, campanyes informatives, canvis tarifaris, ampliació de serveis o altres circumstàncies que puguin incrementar o modificar les necessitats d'atenció.	
6. Sistema escalonat d'atenció	Organització del sistema escalonat d'atenció, amb un primer nivell automatitzat, un segon nivell d'atenció humana telefònica o multicanal i un tercer nivell especialitzat vinculat a la Taquilla o a l'ATMG.	
7. Protecció de	Mesures per garantir que no s'introdueixen dades	

dades i confidencialitat en l'ús d'eines digitals	personals ni informació confidencial en sistemes no autoritzats per l'ATMG, i que l'ús de les eines digitals respecta les instruccions de l'ATMG.	
--	---	--

Subcriteri	Aspectes a valorar	Pàgina/es de la proposta tècnica
Registre, classificació, tramitació i seguiment	Metodologia de registre, classificació, tramitació, resposta i seguiment de consultes, incidències, queixes, suggeriments i reclamacions.	
Traçabilitat i control dels circuits d'atenció	Garantia de traçabilitat completa de totes les consultes, sol·licituds, incidències, queixes, suggeriments i reclamacions rebudes, tant si han estat ateses com si no han pogut ser resoltes, incloent-hi el registre de les actuacions realitzades, els canals d'entrada, l'estat de tramitació, les derivacions efectuades entre sistemes automatitzats, atenció telefònica o multicanal amb intervenció humana i personal especialitzat, així com el sistema d'escalat de consultes complexes cap a l'ATMG.	
Terminis de resposta i nivells de servei	Control dels terminis de resposta, compliment dels nivells de servei establerts i mecanismes de detecció i correcció d'incompliments.	
Qualitat i homogeneïtat de les respostes	Qualitat, coherència i homogeneïtat de les respostes facilitades a les persones usuàries, criteris de resposta davant consultes recurrents i actualització dels continguts i protocols d'atenció.	
Gestió dels canals digitals i coordinació multicanal	Organització i coordinació dels canals electrònics, telemàtics, digitals i de missatgeria instantània amb la resta de canals d'atenció.	
Seguiment, control de qualitat i millora contínua	Indicadors de seguiment, quadres de comandament, informes periòdics, mecanismes interns de control de qualitat, revisió periòdica del servei, identificació de consultes recurrents, anàlisi de causes i propostes de millora coordinades amb l'ATMG.	
Protecció de dades i confidencialitat	Mesures específiques per garantir la protecció de dades personals, la confidencialitat de la informació gestionada i l'ús adequat dels sistemes i canals d'atenció	