

CONSORCIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO DEL ÁREA DE GIRONA

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

Tramitación: Anticipada

Título: Gestión de los servicios vinculados al Centro de Atención e Información (CAI) del Consorcio ATM del Área de Girona

Número de expediente: 2026_19_CAI_OH

Aprobación Pliego de prescripciones técnicas: 31 de Julio 2026

Centro Directivo: Consorcio de la Autoritat Territorial de la Mobilitat del Área de Girona (a partir de ahora Consorci ATMG)

Informado por la Assessoría Jurídica: 30 de Julio 2026

Aprobado por Resolución: 31 de Julio 2026

En caso de discrepancia entre las diferentes versiones lingüísticas de los documentos de la licitación, prevalecerá la versión en catalán.

CUADRO DE CARACTERÍSTICAS

A. Objeto del contrato:

El objeto del contrato es la prestación del servicio de gestión del Centro de Atención e Información (CAI) del Consorcio ATM del Área de Girona (Consorcio ATMG).

En concreto, el contrato incluye:

- La prestación del servicio de atención presencial en la taquilla del Consorcio ATMG, ubicada en la estación de autobuses de Girona (en adelante, la Taquilla).
- La prestación de los servicios de atención telefónica, electrónica y telemática, así como la atención a través de cualquier otro canal digital que el ATMG habilite durante la vigencia del contrato.
- La gestión de consultas, incidencias, quejas, sugerencias y cualquier otra actuación derivada de la relación con las personas usuarias y entidades destinatarias de los servicios del ATMG.

Lotes:

No se prevé la división en lotes, dada la vinculación funcional, operativa y organizativa existente entre las prestaciones de atención presencial, telefónica, electrónica y telemática, la atención mediante canales digitales o sistemas automatizados, y la gestión de consultas, incidencias, quejas y sugerencias.

Los sistemas automatizados o de inteligencia artificial que se puedan habilitar tendrán carácter instrumental y de apoyo. Las consultas que no puedan ser resueltas adecuadamente después de varias interacciones deberán ser derivadas a la atención telefónica con intervención humana y, en su caso, al personal de la Taquilla.

La separación en lotes podría generar duplicidades, pérdida de información, falta de homogeneidad en las respuestas, dificultades de coordinación y menor trazabilidad en el seguimiento de las consultas e incidencias. Por este motivo, las prestaciones deben gestionarse como una unidad funcional única, con criterios homogéneos, supervisión coordinada y una única persona coordinadora o responsable del contrato.

Código CPV:

79342320-2 Servicios de atención al cliente
98341110-9 Servicios de administración interna
64214200-1 Servicios de centraletas telefónicas

Datos económicos

B.1. Determinación del precio

Tanto alzado
Precio unitario

El sistema de determinación del precio del contrato es mixto, dado que combina prestaciones retribuidas a tanto alzado con prestaciones retribuidas mediante precios unitarios, de acuerdo con la naturaleza de cada parte del servicio.

En concreto, el presupuesto anual máximo del contrato se distribuye de la siguiente

manera:

Parte	Concepto	Sistema de determinación del precio	Importe anual máximo, IVA excluido
1	Atención e información personalizada prestada por el personal del servicio en la Taquilla	A tanto alzado, con pago mensual	151.051,23 €
2	Servicio de atención telefónica con intervención humana —segundo nivel—	Precio unitario por llamada efectivamente atendida	32.544,00 €
3	Programa digital de apoyo a la atención multicanal —primer nivel—	A tanto alzado, con pago mensual	6.864,00 €
	Total anual máximo, IVA excluido		190.459,23 €

La Parte 1, relativa al servicio de atención e información personalizada en la Taquilla, se abonará mediante pagos mensuales prorrateados, previa presentación de la factura correspondiente y conformidad del responsable del contrato, siempre que el servicio se haya prestado de acuerdo con las condiciones establecidas en los pliegos.

La Parte 2, relativa al servicio de atención telefónica con intervención humana, se abonará de acuerdo con el precio unitario ofertado por la empresa adjudicataria por cada llamada efectivamente atendida, registrada, acreditada y validada por el responsable del contrato. Esta partida tiene carácter estimativo y constituye un importe máximo anual, sin que el ATMG asuma ningún compromiso de consumo mínimo.

La Parte 3, relativa al software digital de apoyo a la atención multicanal, se abonará mediante pagos mensuales prorrateados, previa acreditación de la disponibilidad, funcionamiento, mantenimiento, apoyo y actualización de las herramientas digitales autorizadas por el ATMG, y siempre de acuerdo con los criterios, contenidos y protocolos validados por este.

En todo caso, el presupuesto base de licitación tiene carácter de presupuesto máximo, y la empresa adjudicataria solo tendrá derecho a percibir los importes correspondientes a las prestaciones efectivamente realizadas, acreditadas y conformadas por el responsable del contrato, de acuerdo con el sistema de pago aplicable a cada parte del servicio.

B.2. Valor estimado del contrato y método aplicado para su cálculo

VEC = 990.388,00 euros, IVA excluido

Método de Cálculo - Parte 1 Atención e información personalizada prestada por el personal del servicio en la Taquilla

El contrato prevé un sistema escalonado de atención a las personas usuarias, formado por un primer nivel de atención automatizada, con derivación a un segundo nivel de atención humana telefónica o multicanal, y un tercer nivel especializado con atención humana vinculado a la Taquilla del ATMG.

En esta parte se detalla el cálculo de los costes vinculados a la atención humana prestada por el personal de la Taquilla.

El servicio se dimensiona de acuerdo con la previsión siguiente:

- 10 horas diarias, de lunes a viernes no festivos, con presencia física simultánea de dos personas en la Taquilla.
- 5 horas los sábados no festivos, con presencia física de una persona en la Taquilla.

Las 10 horas diarias de lunes a viernes equivalen a 50 horas semanales de servicio, que, con dos personas adscritas, suponen:

$50 \text{ horas/semana} \times 2 \text{ personas} = 100 \text{ horas semanales de trabajo de personal de atención presencial.}$

Las 5 horas de servicio de los sábados, con una persona adscrita, suponen:

$5 \text{ horas/semana} \times 1 \text{ persona} = 5 \text{ horas semanales de trabajo de personal de atención presencial.}$

Por tanto:

$100 \text{ horas} + 5 \text{ horas} = 105 \text{ horas semanales de trabajo.}$

$105 \text{ horas/semana} \times 52,2 \text{ semanas anuales} = 5.481 \text{ horas anuales.}$

De este total se minoran 99 horas correspondientes a días festivos anuales en los que la Taquilla no está abierta al público y, por tanto, no se presta el servicio de atención presencial ordinaria, de acuerdo con el calendario laboral aplicable y el horario ordinario de la Taquilla:

$5.481 \text{ horas anuales teóricas} - 99 \text{ horas sin apertura efectiva del servicio} = 5.382 \text{ horas anuales efectivas de servicio.}$

Para el cálculo del coste salarial del personal adscrito al servicio se toma como referencia el Convenio colectivo de trabajo del sector de oficinas y despachos de Cataluña para los años 2025-2027, publicado en el DOGC núm. 9665, de 14 de mayo de 2026, mediante la Resolución EMT/1432/2026, de 6 de mayo, código de convenio núm. 79000375011994.

Esta referencia se utiliza únicamente a efectos de calcular el presupuesto base de licitación y no exime a la empresa adjudicataria de la obligación de aplicar a su personal el convenio colectivo que legalmente le corresponda.

Las 5.382 horas anuales estimadas de personal de atención al público se cubren mediante una dotación mínima de 3 personas trabajadoras a jornada completa, para cubrir los horarios de lunes a viernes y sábados no festivos establecidos, tomando como referencia una jornada anual de 1.744 horas, de acuerdo con el convenio mencionado.

Esta dotación de 3 personas a jornada completa equivale a:

$3 \text{ personas} \times 1.744 \text{ horas anuales} = 5.232 \text{ horas anuales.}$

Dado que la previsión total del servicio es de 5.382 horas anuales, se prevé una bolsa de 150 horas anuales para cubrir necesidades de refuerzo, sustituciones, ajustes de calendario, incidencias del servicio u otras necesidades organizativas vinculadas a la prestación.

El precio medio bruto de retribución por trabajador/a se calcula tomando como referencia el Grupo profesional 3, nivel 1 del Convenio colectivo de trabajo del sector de oficinas y despachos de Cataluña para los años 2025-2027.

En caso de que la empresa licitadora tome como referencia un convenio colectivo diferente del convenio utilizado por el órgano de contratación para el cálculo del presupuesto base de licitación, deberá garantizar que dicho convenio es el legalmente aplicable a la actividad efectivamente desarrollada y al personal adscrito a la ejecución del contrato.

La aplicación de un convenio colectivo diferente no podrá fundamentarse únicamente en la voluntad de reducir los costes salariales estimados en este pliego o de incrementar el margen económico de la empresa licitadora. En caso de que la aplicación de dicho convenio comporte una reducción significativa de los costes salariales previstos por el órgano de contratación, la empresa licitadora deberá justificar de manera suficiente, objetiva y documentada los motivos jurídicos, organizativos o funcionales que determinan su aplicación, así como la adecuación de las retribuciones propuestas a la normativa laboral vigente y a las condiciones efectivas de prestación del servicio.

En todo caso, la oferta deberá cubrir adecuadamente los costes salariales, de Seguridad Social, sustituciones, vacaciones, permisos, bajas, complementos, pluses y el resto de obligaciones laborales derivadas de la normativa aplicable y de la organización del servicio.

Esta justificación podrá ser requerida por la mesa de contratación o por el órgano de contratación, especialmente en el trámite de justificación de ofertas con valores anormalmente bajos o cuando sea necesario verificar la viabilidad económica de la oferta.

Para el año 2027, el salario anual estimado del Grupo profesional 3, nivel 1, resultante de la aplicación del incremento del 4% previsto en el convenio sobre las tablas de 2026, es de 27.096,59 euros anuales.

Dado que el servicio exige conocimientos suficientes de castellano e inglés, se aplica el plus de idiomas del 5% previsto en el convenio colectivo de referencia. Este plus deberá constar, en su caso, en el correspondiente contrato o acuerdo laboral con la persona trabajadora adscrita al servicio, sin perjuicio de la aplicación del convenio colectivo que legalmente corresponda.

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

Por tanto, el coste salarial bruto anual de referencia por persona trabajadora, incluido el plus de idiomas, es de:

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

El precio medio bruto de retribución por hora es:

28.451,42 euros / 1.744 horas = 16,31 euros/hora.

Asimismo, dado que el servicio exige la prestación de 5 horas los sábados no festivos, con presencia física de una persona en la Taquilla, se prevé un plus por trabajo en sábado de 40,00 euros por persona y día efectivamente trabajado.

Este plus deberá constar, en su caso, en el correspondiente contrato o acuerdo laboral con la persona trabajadora adscrita al servicio, sin perjuicio de la aplicación del convenio colectivo que legalmente corresponda.

A efectos del cálculo del presupuesto base de licitación, se toma como referencia un máximo de 53 sábados anuales:

53 sábados anuales x 40,00 euros = 2.120,00 euros anuales.

Este importe se incorpora como coste salarial adicional de la partida de atención presencial, sin alterar el precio medio bruto de retribución por hora calculado de acuerdo con la jornada anual del convenio.

Por tanto:

Personal ordinario: 5.382 horas x 16,31 euros/hora = 87.780,42 euros.

Plus por trabajo en sábado: 2.120,00 euros.

Coste salarial total: 89.900,42 euros.

El coste anual del personal de atención en la Taquilla se calcula de la siguiente manera:

Concepto	Importe
Personal: 5.382 horas x 16,31 euros/hora	87.780,42 €
Plus de 40 € persona/sábado. 53 sábados anuales	2.120,00 €
Coste salarial total: 87.780,42 € + 2.120,00 €	89.900,42 €
Seguridad Social 31%: 89.900,42 € x 31%	27.869,13 €
TOTAL COSTES DIRECTOS —Personal + Seguridad Social: 89.900,42 € + 27.869,13 €—	117.769,55 €

Sobre este importe se aplican los costes indirectos siguientes:

Concepto	Importe
Coordinación y organización del servicio, estimada en un 7% sobre personal más Seguridad Social	8.243,87 €
Limpieza y mantenimiento de la oficina y maquinaria, estimada en un 7% sobre personal más Seguridad Social	8.243,87 €
Material fungible y otro material de oficina, estimado en un 7% sobre personal más Seguridad Social	8.243,87 €
TOTAL DE COSTES INDIRECTOS	24.731,61 €

El total de costes directos e indirectos de la parte de atención en la Taquilla es de 142.501,16 euros, IVA excluido.

Adicionalmente, se prevé un beneficio industrial del 6% sobre los costes directos e indirectos, por importe de 8.550,07 euros.

Por tanto, el importe total anual estimado de la parte de atención en la Taquilla, incluido el beneficio industrial, es de 151.051,23 euros, IVA excluido.

	Sin IVA	Con IVA (21%)
Contrato 1.er año	151.051,23 euros	182.771,99 euros
1. ^a prórroga	151.051,23 euros	182.771,99 euros
2. ^a prórroga	151.051,23 euros	182.771,99 euros
3. ^a prórroga	151.051,23 euros	182.771,99 euros
4. ^a prórroga	151.051,23 euros	182.771,99 euros
TOTAL	755.256,15 euros	913.859,95 euros

Método de cálculo. Parte 2 - Servicio de atención telefónica con intervención humana

En un primer nivel, las consultas de las personas usuarias podrán ser atendidas mediante herramientas digitales, sistemas automatizados, asistentes virtuales, chatbots o soluciones de inteligencia artificial, de acuerdo con los contenidos, criterios y protocolos previamente validados por el ATMG.

Cuando, después de varias interacciones, el sistema automatizado no resuelva adecuadamente la consulta, esta deberá ser derivada al servicio de atención telefónica o multicanal con intervención humana, que actuará como segundo nivel de atención a través de la línea 900 o de los canales que el ATMG habilite.

Este servicio deberá resolver consultas ordinarias, facilitar información general, orientar a las personas usuarias y gestionar incidencias habituales.

Cuando la consulta, incidencia o solicitud tenga carácter especializado, requiera criterios específicos del ATMG o no pueda ser resuelta por el servicio de atención humana de segundo nivel, deberá derivarse al personal de la Taquilla del ATMG.

El presupuesto anual estimado de esta Parte 2 asciende a 24.408,00 euros, IVA excluido, y contempla los costes previstos para el segundo nivel de atención telefónica y multicanal con intervención humana.

Segundo nivel	Servicio con agente de intervención humana —segundo nivel—	Previsión de volumen de llamadas anual	Tiempo medio por llamada — minutos—	Importe máximo por llamada atendida —sin IVA—	Total —sin IVA—

	Valoración y desglose del coste de atención telefónica de lunes a viernes laborables, de 08:00 a 18:00 horas, y sábados, de 09:00 a 14:00 horas, estimando el precio unitario por llamada recibida y atendida por personas físicas, informando sobre la prestación del servicio de integración tarifaria.	16.272 llamadas anuales totales — 678 llamadas de media mensual actual x 12 meses, aplicando un coeficiente multiplicador de 2 en atención a la ampliación del ámbito territorial integrado y al incremento previsto de consultas—.	2 minutos y 30 segundos	2 € por llamada atendida	32.544,00€
			Presupuesto de licitación —sin IVA—		32.544,00€
			21% IVA		6.834,24€
			Presupuesto de licitación —con IVA—		39.378,24€

Los volúmenes de llamadas utilizados para el cálculo tienen carácter estimativo y orientativo, y no constituyen un compromiso de consumo mínimo por parte del ATMG.

El abono de esta partida se realizará de acuerdo con los precios unitarios ofertados por la empresa adjudicataria y por los servicios efectivamente prestados y validados por el responsable del contrato.

El precio a abonar resultará de aplicar el precio unitario ofertado por llamada atendida con agente humano.

Los precios ofertados no podrán ser inferiores a los costes laborales derivados del convenio colectivo que resulte aplicable al personal adscrito a la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria no tendrá derecho a percibir la totalidad de la partida si no acredita la realización efectiva de los servicios correspondientes, ni tendrá derecho a compensación o resarcimiento por el hecho de que no se agote el importe máximo anual estimado.

El personal adscrito al servicio de atención telefónica y multicanal con intervención humana deberá cumplir los requisitos profesionales, formativos y lingüísticos establecidos en el apartado correspondiente de adscripción de medios personales.

Esta exigencia se justifica por la naturaleza del servicio, que comporta atención directa a la ciudadanía, resolución de consultas ordinarias, orientación a las personas usuarias y derivación de incidencias a la Taquilla cuando sea necesario.

Método de cálculo. Parte 3: Software digital —primer nivel—

Justificación de la partida relativa a herramientas digitales de apoyo a la atención multicanal

Para el cálculo de la partida relativa a herramientas digitales, sistemas automatizados, asistentes virtuales, chatbots o soluciones de inteligencia artificial de apoyo a la atención multicanal, se han tomado como referencia importes previstos en expedientes de contratación pública publicados en la Plataforma de Servicios de Contratación Pública de Cataluña relativos a servicios de asistente conversacional virtual, chatbot o asistente virtual.

En particular, se han tenido en cuenta las referencias siguientes:

Órgano de contratación / expediente	Objeto	Importe de licitación o presupuesto de referencia, IVA excluido	Importe de adjudicación u oferta, IVA excluido
Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya / FGC Turisme. Expediente CONTR/2025/456-457	Servicio de atención telefónica y de asistente conversacional virtual —chatbot— para dar asistencia al usuario de los negocios de FGC Turisme	Partida chatbot: 10.252,00 €; revisión y construcción de respuestas IA: 4.719,00 €; total conceptos asimilables: 14.971,00 €	Oferta: chatbot a 0,40 €/chat y revisión IA a 28,00 €/hora. Aplicado a los volúmenes estimados: 9.320,00 € + 4.004,00 € = 13.324,00 €
Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya / FGC Turisme. Expedientes CONTR/2022/849, CONTR/2023/027 y CONTR/2023/028	Servicio de configuración, implementación y evolución del software de un asistente conversacional virtual —chatbot— multicanal	18.958,80 €	14.500,00 €
SUMAR, Serveis Públics d'Acció Social de Catalunya, MP, SL. Expediente 322/2025	Desarrollo e implantación de un chatbot multicanal y asistentes guiados	Valor estimado / presupuesto: 14.300,00 €	No consta en la documentación consultada un importe de adjudicación diferente; se toma como referencia el importe previsto de 14.300,00 €

De acuerdo con estas referencias, los importes observados para servicios asimilables se sitúan aproximadamente entre los 13.000,00 euros y los 15.000,00 euros, IVA excluido, para servicios vinculados a asistentes conversacionales virtuales, configuración, implementación, evolución, mantenimiento, soporte de chatbots, revisión de respuestas, plataforma multicanal o herramientas digitales de atención que dan apoyo a los potenciales usuarios de estos servicios en toda Cataluña.

Teniendo en cuenta que, en el presente contrato, estas herramientas tienen carácter instrumental y de apoyo a la atención multicanal, que no sustituyen la atención personal ni la supervisión humana, y que prestarán servicio a los potenciales usuarios de la ATM de Girona, se fija una partida anual estimativa de 6.864,00 euros, IVA excluido.

El desglose estimativo anual es el siguiente:

Concepto	Importe anual sin IVA
Licencia, suscripción o derecho de uso de la herramienta	2.400,00€
Configuración, parametrización y adaptación de contenidos	1.200,00€
Mantenimiento, soporte técnico y actualizaciones	1.200,00€
Revisión, supervisión y mejora de respuestas	960,00€
Integración con canales digitales o mensajería instantánea	624,00€
Medidas de seguridad, registro, trazabilidad y protección de datos	480,00€
Total anual estimado	6.864,00 €

Estos importes tienen carácter estimativo y orientativo, e incluyen las actuaciones necesarias para garantizar la disponibilidad, configuración, mantenimiento, soporte, supervisión, seguridad y correcta adecuación de las herramientas digitales de apoyo a la atención multicanal durante la ejecución del contrato.

La distribución estimada de la partida durante la duración inicial del contrato y las posibles prórrogas es la siguiente:

Anualidad	Importe sin IVA
Contrato inicial	6.864,00€
1.ª prórroga	6.864,00€
2.ª prórroga	6.864,00€
3.ª prórroga	6.864,00€
4.ª prórroga	6.864,00€
TOTAL MÁXIMO ESTIMADO	34.320,00 €

El importe máximo anual de esta partida es de 6.864,00 euros, IVA excluido.

RESULTADO DEL CÁLCULO —Parte 1, Parte 2 y Parte 3—

Parte	Concepto	Importe anual sin IVA
1	Atención Taquilla / presencial	151.051,23 euros
2	Servicio de atención telefónica con intervención humana —segundo nivel—	32.544,00 euros
3	Software digital —primer nivel—	6.864,00 euros
	Total anual sin IVA	190.459,23 euros

VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

De acuerdo con el artículo 101 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y con el criterio establecido por el Informe 2/2020, de 27 de marzo, de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa de la Generalitat de Catalunya, en caso de que el contrato prevea prórrogas y modificaciones, las prórrogas deben tenerse en cuenta para el cálculo del valor estimado del contrato, mientras que el porcentaje máximo de

modificació debe calcularse sobre el precio inicial del contrato, IVA excluido.

VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

Concepto	Importe
Importe anual del contrato + 4 prórrogas sin IVA —190.459,23 € x 5 anualidades—	952.296,15 euros
Posible modificación prevista del 20% del precio inicial del contrato, IVA excluido	38.091,85 euros
VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO	990.388,00 euros

La modificación prevista tendrá un importe máximo acumulado de 38.091,85 euros, IVA excluido, equivalente al 20% del precio inicial del contrato, IVA excluido. Este importe constituye el límite máximo global de las modificaciones previstas durante toda la vigencia del contrato, incluidas las eventuales prórrogas, y no comportará el incremento automático, recurrente ni consolidable de las anualidades posteriores.

VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO: 990.388,00 euros IVA excluido

B.3. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (IMPORTE MÁXIMO A OFERTAR)

Atención Taquilla / presencial: 151.051,23 €

Servicio de atención telefónica con intervención humana: 32.544,00€

Herramientas digitales de apoyo a la atención multicanal: 6.864,00 €

Presupuesto base de licitación, IVA excluido: 190.459,23 €

IVA 21%: 39.996,44 €

Presupuesto base de licitación, IVA incluido: 230.455,67 €

B.4. Contrato armonizado

Sí.

C. Existencia de crédito

Certificado de existencia de crédito de la Presidenta del Comité Ejecutivo del Consorcio ATMG de fecha 31 de Juliol de 2026.

C.1. Partida presupuestaria

523/D/227.0007, de gestión de centros y servicios.

C.2. Expediente de alcance plurianual

Acuerdo del Consejo de Administración del Consorcio ATMG, de fecha 11 de junio de 2026, por el que se autoriza el gasto de alcance plurianual vinculado al expediente de contratación.

Distribución de las anualidades:

Año	Presupuesto sin 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. Plazo de duración del contrato / de ejecución de la prestación

Desde el 1 de enero de 2027 hasta el 31 de diciembre de 2027. Si la formalización del contrato se produce con posterioridad al 1 de enero de 2027, el inicio de la ejecución será la fecha de formalización, manteniéndose como fecha de finalización el 31 de diciembre de 2027.

PRÓRROGA: Sí.

NÚMERO DE PRÓRROGAS PREVISTO Y DURACIÓN: 4 prórrogas anuales.

E. Tramitación del expediente

E.1. Forma de tramitación

Presentación de proposiciones mediante la herramienta de Sobre Digital: Sí.
X Anticipada.

E.2. Presentación de la proposición

3 sobres A, B y C.

E.3. Contrato reservado

No.

F. Variantes

No.

G. Clasificación empresarial y solvencia

G.1. Clasificación empresarial

Grupo: L

Subgrupo: 6

Categoría: 2

G.2. Solvencia económica

Artículo 87.1.a) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 —en adelante, LCSP—: volumen anual de negocios de la empresa licitadora referido al año de mayor volumen de negocio de los últimos tres años por un importe igual o superior a 300.000,00 euros, cantidad que no supera una vez y media el valor estimado del contrato.

La acreditación de la suficiencia de este medio de solvencia se realizará mediante la aportación de las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si la empresa está inscrita en dicho registro, y, en caso contrario, mediante las depositadas en el registro oficial en el que esté inscrita. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil deberán acreditar el volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

Solvencia técnica o profesional

Artículo 90.1.a) LCSP: relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza a los que constituyen el objeto del contrato, ejecutados durante los últimos tres años, que incluya: importe, fechas y destinatario, público o privado. El importe anual acumulado que la empresa debe acreditar como ejecutado durante el año de mayor ejecución de los últimos tres años, en trabajos de igual o similar naturaleza que los del objeto del contrato, será, como mínimo, el correspondiente al 70 por ciento de la anualidad media del contrato, que en este caso se fija en la cantidad de 133.321,46 euros.

Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector

público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de dicho certificado, mediante una declaración del empresario acompañada de la documentación de que disponga que acredite la realización de la prestación.

G.3. Adscripción o dedicación de medios personales o materiales a la ejecución del contrato

Sí.

La empresa adjudicataria deberá adscribir a la ejecución del contrato los medios personales, materiales, técnicos, organizativos y logísticos necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio, de acuerdo con lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas y en el presente pliego.

En particular, la empresa adjudicataria deberá adscribir al contrato, como mínimo, los medios siguientes:

- a) El personal necesario para garantizar la apertura y el funcionamiento ordinario de la Taquilla durante el horario de atención al público establecido en el PPT, con la dotación mínima presencial que se determina en este.
- b) El personal necesario para prestar la atención telefónica, electrónica y telemática, incluyendo los canales de mensajería instantánea o canales digitales equivalentes que el ATMG pueda habilitar.
- c) Una persona responsable o coordinadora del servicio, integrada en la organización de la empresa adjudicataria, que actuará como única interlocutora ordinaria con el ATMG y será responsable del seguimiento de la ejecución del contrato, velando por la correcta prestación del servicio de acuerdo con las condiciones establecidas en los pliegos.
- d) Personal con la formación, experiencia y competencias adecuadas para la atención en la Taquilla, la gestión de consultas y el uso de aplicativos de gestión.
- e) El personal adscrito al servicio que tenga relación directa con las personas usuarias, ya sea en la atención presencial, telefónica, electrónica, telemática o multicanal, deberá disponer de la competencia lingüística necesaria para garantizar una atención correcta, oral y escrita, en los canales habilitados por el ATMG. A estos efectos, se establecen los requisitos lingüísticos mínimos siguientes:
 - Catalán: certificado de nivel de suficiencia de catalán C1, o equivalente.
 - Castellano: nivel equivalente a C1 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, o dominio oral y escrito acreditable suficiente para garantizar la atención correcta a las personas usuarias.
 - Inglés: nivel mínimo B1 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, o competencia funcional equivalente, para garantizar una atención básica y adecuada en relación con consultas vinculadas al objeto del contrato.

La empresa contratista deberá acreditar el cumplimiento de estos requisitos antes del inicio de la prestación efectiva del servicio o en el momento en que el ATMG lo requiera. Las personas que sustituyan al personal adscrito al contrato deberán cumplir igualmente estos requisitos.

f) Los medios materiales, equipos, aplicativos internos, herramientas de registro, sistemas de seguimiento, conexiones, consumibles y recursos necesarios para la correcta prestación del servicio, salvo los que sean aportados expresamente por el ATMG.

g) Las medidas de seguridad física y lógica necesarias para garantizar la confidencialidad, custodia, integridad, trazabilidad y protección de datos, documentos, soportes físicos y materiales vinculados al contrato.

h) Las relaciones ordinarias entre la empresa adjudicataria y el ATMG, así como la documentación, informes y comunicaciones vinculadas a la ejecución del contrato, deberán llevarse a cabo en lengua catalana, sin perjuicio del uso de otras lenguas cuando sea necesario para la correcta prestación del servicio.

i) El personal adscrito a la ejecución del contrato dependerá orgánica, funcional y laboralmente de la empresa contratista, que asumirá en exclusiva las facultades de dirección, organización, coordinación, control, sustitución y régimen disciplinario que correspondan de acuerdo con la normativa laboral aplicable.

El contrato tiene por objeto la prestación integral de un servicio y no la mera puesta a disposición de personal. En consecuencia, la empresa contratista deberá disponer de los medios personales y organizativos necesarios para ejecutar el servicio bajo su propia dirección y responsabilidad, sin que el ATMG asuma funciones propias del empresario respecto del personal adscrito al contrato.

Obligación esencial: Sí.

G.4. Habilitación profesional y otros requisitos o documentos

No se exige habilitación empresarial o profesional específica para la ejecución del contrato, sin perjuicio de que las empresas licitadoras deban disponer de la capacidad, solvencia y medios personales, técnicos, materiales, organizativos y logísticos necesarios para ejecutar correctamente todas las prestaciones objeto del contrato.

La empresa propuesta como adjudicataria deberá acreditar, antes de la adjudicación y en los términos previstos en este pliego, la disponibilidad efectiva de los medios personales y materiales comprometidos para la ejecución del contrato, incluyendo como mínimo:

- a) La relación del personal adscrito o previsto para la ejecución del servicio, con indicación de perfiles profesionales, funciones y dedicación.
- b) La acreditación de que el personal adscrito al servicio dispone del Certificado de nivel de suficiencia de catalán C1, o equivalente, en los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas.
- c) La identificación de la persona responsable o coordinadora del servicio que actuará como única interlocutora ordinaria con el ATMG.
- d) La disponibilidad de los medios técnicos, materiales, informáticos, organizativos y logísticos necesarios para la correcta prestación del servicio, incluidos los vinculados a la atención multicanal.
- e) La declaración relativa al cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, confidencialidad y seguridad de la información, así como el compromiso de formalizar el acuerdo de encargo de tratamiento que corresponda.
- f) En caso de que la empresa licitadora tenga previsto subcontratar servidores, servicios tecnológicos, servicios de alojamiento u otras prestaciones auxiliares vinculadas a la ejecución del contrato, la indicación de esta circunstancia en los términos previstos en este pliego.

H. Formatos de documentos electrónicos

Los formatos de archivo admitidos para la presentación de los trabajos serán:

- a) PDF.
- b) ZIP.

I. Garantía provisional

No se exige.

J. Tratamiento o cesión de datos de carácter personal

Sí. La ejecución del contrato implica que la empresa contratista tratará o podrá acceder a datos de carácter personal por cuenta del Consorcio ATMG, que tendrá la condición de responsable del tratamiento, mientras que la empresa contratista actuará como encargada del tratamiento, en los términos previstos en la normativa aplicable en materia de protección de datos.

Finalidad para la cual se tratarán o cederán los datos

Los datos personales serán tratados exclusivamente para la correcta ejecución del servicio

de gestión de los servicios vinculados al Centro de Atención e Información (CAI) del Consorcio ATMG y, en particular, para las finalidades siguientes:

- a) Gestión del servicio de atención e información presencial, telefónica, electrónica y telemática. Esta gestión incluye: la atención mediante correo electrónico, sede electrónica, buzón de contacto, trámites electrónicos, videollamada, chat, WhatsApp, asistentes virtuales, plataformas de mensajería u otros canales digitales o en línea que el ATMG pueda habilitar.
- b) Gestión, registro, clasificación, respuesta y seguimiento de las consultas, solicitudes, quejas, sugerencias, incidencias y reclamaciones formuladas por las personas usuarias.
- c) Gestión de la venta, recarga, cobro y regularización de operaciones vinculadas a los títulos de transporte, cuando sea necesario identificar a la persona usuaria o tramitar una incidencia.
- d) Comunicación con las personas usuarias para solicitar información adicional, comunicar incidencias, confirmar datos, informar del estado de una consulta o dar respuesta a las comunicaciones formuladas.
- e) Gestión de las comunicaciones con el ATMG y cumplimiento de las instrucciones del responsable del contrato en relación con la ejecución del servicio.

Operaciones de tratamiento previstas

Para las finalidades indicadas, la empresa contratista podrá llevar a cabo, únicamente cuando sea necesario para la ejecución del contrato y de acuerdo con las instrucciones del ATMG, las operaciones de tratamiento siguientes:

- a) Recogida o recepción de datos personales facilitados por las personas usuarias a través de los canales habilitados.
- b) Registro e introducción de datos en los sistemas, aplicativos, plataformas o canales autorizados por el ATMG.
- c) Consulta, acceso y verificación de datos necesarios para tramitar consultas, incidencias, quejas, sugerencias, reclamaciones u operaciones vinculadas al servicio.
- d) Clasificación, ordenación, estructuración y actualización de la información vinculada a las comunicaciones recibidas.
- e) Conservación temporal de los datos mientras sea necesaria para la gestión de la consulta, incidencia, reclamación o actuación correspondiente, de acuerdo con las instrucciones del ATMG.
- f) Comunicación o transmisión de la información al ATMG, cuando sea necesaria para el seguimiento, supervisión, control o resolución de las actuaciones derivadas del contrato.
- g) Extracción, elaboración y comunicación de indicadores, informes de seguimiento, estadísticas o registros de actividad, siempre que sea posible de forma agregada o anonimizada.
- h) Bloqueo, supresión, devolución o eliminación de los datos, documentación o información vinculada al contrato una vez finalizada la prestación, de acuerdo con las instrucciones del ATMG y con la normativa aplicable.

La empresa contratista no podrá aplicar ni utilizar los datos personales con una finalidad diferente de la ejecución del contrato, ni comunicarlos a terceras personas, excepto cuando disponga de autorización expresa del ATMG o cuando sea necesario de acuerdo con la normativa aplicable.

Obligaciones específicas del artículo 122.2 de la LCSP

De acuerdo con el artículo 122.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, la empresa contratista queda obligada a:

- a) Someterse en todo caso a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, incluyendo el Reglamento (UE) 2016/679, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, y el resto de normativa aplicable.
- b) Presentar, antes de la formalización del contrato, una declaración responsable en la que indique dónde estarán ubicados los servidores y desde dónde se prestarán los servicios asociados a estos.

c) Comunicar al ATMG cualquier cambio que se produzca, durante toda la vida del contrato, en relación con la información facilitada en la declaración relativa a la ubicación de los servidores y a la prestación de los servicios asociados.

d) Indicar en su oferta si tiene previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a estos y, en ese caso, identificar el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de las empresas subcontratistas a las que se prevea encomendar su realización.

Estas obligaciones tendrán la consideración de obligaciones contractuales esenciales a los efectos previstos en el artículo 211.1.f de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Uso de herramientas digitales, canales telemáticos o sistemas automatizados

En caso de que la empresa contratista utilice herramientas digitales, canales telemáticos, sistemas automatizados, asistentes virtuales, chatbots, plataformas de mensajería u otras soluciones tecnológicas vinculadas a la ejecución del contrato, estas solo se podrán utilizar con autorización del ATMG y de acuerdo con los criterios, protocolos, medidas de seguridad e instrucciones que este establezca.

En ningún caso se podrán incorporar datos personales, información confidencial o documentación de las personas usuarias en sistemas, herramientas o plataformas no autorizados expresamente por el ATMG.

La empresa contratista deberá garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y seguridad de los datos tratados, así como el cumplimiento de las medidas técnicas y organizativas adecuadas durante toda la ejecución del contrato.

K. Causas de exclusión de la licitación —entre otras—

- La proposición económica no puede superar el importe expresado en el apartado B.3 del cuadro de características.
- La falta de acreditación, cuando proceda, de la capacidad y/o de la solvencia solicitadas.
- La presentación de la proposición fuera de plazo.
- La inclusión en el sobre A de la oferta económica o de cualquier información de carácter relevante evaluable de forma automática por aplicación de fórmulas que deba incluirse en el sobre C, así como de cualquier información de carácter relevante cuantificable mediante la aplicación de fórmulas que deba incluirse en el sobre B, cuando se vulnere el secreto de las ofertas o el deber de no tener conocimiento del contenido de la documentación relativa a los criterios de adjudicación, comportará la exclusión de la empresa licitadora.
- La inclusión en el sobre B de la oferta económica o de cualquier información de carácter relevante evaluable de forma automática por aplicación de fórmulas y que, por tanto, deba incluirse en el sobre C, comportará la exclusión de la empresa licitadora, cuando se vulnere el secreto de las proposiciones o el deber de no tener conocimiento del contenido de la documentación relativa a los criterios de valoración objetiva o valorables mediante la aplicación de fórmulas antes de la relativa a los criterios de valoración sometidos a juicio de valor.
- La inexactitud, falsedad u omisión de cualquiera de los datos y manifestaciones de carácter relevante que se hayan incorporado a las declaraciones.

L. Custodios

Gerent de la Autoritat Territorial de Mobilitat (Consorci ATMG).

Tècnica de l'àrea econòmica.

Administratiu de la Àrea de integració tarifària

COMPOSICIÓ DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ:

Presidència:

Gerenta de l'Autoritat Territorial de Mobilitat de Girona (Consorci ATMG)

Suplent: cap del Servei Territorial de Transports de Girona

Vocals:

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

Tècnica del la àrea tecnològica del Consorci. Suplent tècnica de Mobilitat del Consorci

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

Secretària:

Tècnica de la àrea jurídica del Consorci (Suplent: tècnica del Consorci ATMG).

M. Comité de expertos: No

N. Puntuació mínima a obtenir en la valoració de los criterios sometidos a un juicio de valor.

23 Puntos sobre 45 puntos

La extensión máxima de la propuesta técnica será de 10 páginas, impresas a una sola cara, en letra Arial 11 y con interlineado sencillo.

No es valorarà la informació que exceda de este límite. La portada y la índice no computarán a la efecte del nombre máximo de páginas

O. Criterios de adjudicación

La adjudicación del contrato se realizará de acuerdo con una pluralidad de criterios, sobre una puntuación máxima de 100 puntos, distribuidos de la siguiente manera:

1. Criteris sometidos a juicio de valor: hasta 45 punts

La extensión máxima de la propuesta técnica será de 10 páginas, impresas a una sola cara, en letra Arial 11 y con interlineado sencillo.

No se valorará la información que exceda de este límite. La portada y el índice no computarán a efectos del número máximo de páginas.

La propuesta técnica deberá incorporar un índice o cuadro de correspondencia en el que se indique, para cada criterio y subcriterio sometido a juicio de valor, la página o páginas concretas de la propuesta en las que se desarrolla la información correspondiente. Este índice o cuadro de correspondencia no computará a efectos del límite máximo de páginas. La valoración de los criterios y subcriterios sometidos a juicio de valor se realizará atendiendo a la calidad técnica, coherencia, concreción, viabilidad y adecuación de las propuestas presentadas a las necesidades del servicio definidas en el pliego de prescripciones técnicas.

No se valorarán las propuestas genéricas, meramente descriptivas o que se limiten a reproducir el contenido de los pliegos sin aportar una metodología concreta de ejecución. Para poder pasar a la fase de valoración de los criterios evaluables automáticamente incluidos en el sobre C, las empresas licitadoras deberán obtener una puntuación mínima de 23 puntos en los criterios sometidos a juicio de valor.

Las propuestas que no alcancen esta puntuación mínima no continuarán en el procedimiento de valoración y quedarán excluidas de la clasificación final, sin que se abra ni se valore el sobre C.

Criterio 1.1. Propuesta de organización general del servicio, atención multicanal y uso de herramientas digitales de apoyo: hasta 25 puntos

Se valorará la calidad, coherencia, concreción y adecuación de la propuesta organizativa presentada por la empresa licitadora para garantizar la correcta prestación del servicio de atención presencial en la Taquilla, del servicio de atención telefónica y multicanal con intervención humana, de los canales electrónicos, telemáticos o digitales, y de las herramientas digitales de apoyo que se puedan utilizar.

La puntuación se otorgará de acuerdo con los subcriterios siguientes:

Subcriterio Aspectos a valorar Puntuación máxima

Subcriterio	Aspectos a valorar	Puntuación máxima
1. Organización de los turnos y cobertura del servicio presencial	Organización de los turnos, cobertura del servicio presencial en la Taquilla, adecuación de la dotación prevista al horario de atención y garantía de continuidad del servicio durante la jornada laboral.	5 puntos
2. Coordinación entre canales y equipos de atención	Garantía de una coordinación efectiva y continuada entre el personal adscrito a la Taquilla, el servicio de atención telefónica y/o multicanal con intervención humana, y el resto de canales de atención electrónicos, telemáticos o digitales, para asegurar una respuesta homogénea, coherente y trazable a las personas usuarias.	5 puntos
3. Sistema de sustituciones y continuidad del servicio	Garantía de un sistema de sustitución del personal en caso de vacaciones, permisos, bajas, ausencias u otras incidencias que puedan afectar a la cobertura ordinaria del servicio, con previsión de medios personales suficientes para asegurar la continuidad del servicio y evitar interrupciones o reducciones en la atención a las personas usuarias.	6 puntos
4. Responsable del contrato	Designación, funciones, disponibilidad, capacidad de seguimiento y sistema de comunicación de la persona responsable o coordinadora del contrato con el ATMG.	2 puntos
5. Capacidad de adaptación del servicio	Capacidad de adaptación a puntas de demanda, campañas informativas, cambios tarifarios, ampliación de servicios u otras circunstancias que puedan incrementar o modificar las necesidades de atención.	3 puntos
6. Sistema escalonado de atención	Organización del sistema escalonado de atención, con un primer nivel automatizado, un segundo nivel de atención humana telefónica o multicanal y un tercer nivel especializado vinculado a la Taquilla o al ATMG.	3 puntos
7. Protección de datos y confidencialidad en el uso de herramientas digitales	Medidas para garantizar que no se introduzcan datos personales ni información confidencial en sistemas no autorizados por el ATMG, y que el uso de las herramientas digitales respete las instrucciones del ATMG.	1 punto

Total	25 puntos
--------------	------------------

La valoración de cada subcriterio se realizará de acuerdo con una escala de tres niveles, en función del grado de concreción, adecuación, coherencia y adaptación de la propuesta a las necesidades de la ATMG:

Nivel de cumplimiento Criterio de valoración Puntuación aplicable

Nivel de cumplimiento	Criterio de valoración	Puntuación aplicable
Insuficiente o no adecuado	La propuesta no desarrolla el subcriterio, lo trata de manera meramente genérica o no permite	0% de la puntuación del subcriterio

	valorar adecuadamente su aplicación al servicio.	
Adecuado	La propuesta desarrolla el subcriterio de manera suficiente y coherente, permite entender cómo se aplicará al servicio e incorpora medidas básicas o razonables, aunque con un nivel de detalle o adaptación limitado.	50% de la puntuación del subcriterio
Muy completo	La propuesta desarrolla el subcriterio de manera concreta, detallada y plenamente adaptada a las necesidades del ATMG, con medidas operativas, responsables, plazos, herramientas de seguimiento, mecanismos de control, supervisión o coordinación claramente definidos, según corresponda.	100% de la puntuación del subcriterio

Cuando la puntuación resultante de la aplicación del 50% no sea un número entero, se aplicará el importe con dos decimales.

No se valorarán y se considerarán insuficientes o no adecuadas las propuestas que se limiten a reproducir el contenido de los pliegos sin aportar una metodología propia, concreta y aplicable al servicio. Tampoco se valorarán como mejora las herramientas digitales, sistemas automatizados, asistentes virtuales, chatbots o soluciones de inteligencia artificial que sustituyan la intervención humana cuando esta sea necesaria, que no prevean supervisión humana efectiva o que no garanticen el cumplimiento de los criterios, contenidos y protocolos validados por el ATMG.

Criterio 1.2. Metodología de gestión de consultas, incidencias, quejas y reclamaciones, gestión de los canales digitales, seguimiento del servicio y mejora continua: hasta 20 puntos

Se valorará la metodología propuesta para registrar, clasificar, tramitar, responder y realizar el seguimiento de las consultas, incidencias, quejas, sugerencias y reclamaciones de las personas usuarias.

También se valorará la propuesta de organización y gestión de la atención por canales electrónicos, telemáticos o digitales, incluyendo los servicios de mensajería instantánea que el ATMG pueda habilitar, así como los sistemas de seguimiento, control de calidad y mejora continua del servicio.

La puntuación se otorgará de acuerdo con los subcriterios siguientes:

Subcriterio Aspectos a valorar Puntuación máxima

Subcriterio	Aspectos a valorar	Puntuación máxima
Registro, clasificación, tramitación y seguimiento	Metodología de registro, clasificación, tramitación, respuesta y seguimiento de	3 puntos

	consultas, incidencias, quejas, sugerencias y reclamaciones.	
Trazabilidad y control de los circuitos de atención	Garantía de trazabilidad completa de todas las consultas, solicitudes, incidencias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas, tanto si han sido atendidas como si no han podido ser resueltas, incluyendo el registro de las actuaciones realizadas, los canales de entrada, el estado de tramitación, las derivaciones efectuadas entre sistemas automatizados, atención telefónica o multicanal con intervención humana y personal especializado, así como el sistema de escalado de consultas complejas hacia el ATMG.	5 puntos
Plazos de respuesta y niveles de servicio	Control de los plazos de respuesta, cumplimiento de los niveles de servicio establecidos y mecanismos de detección y corrección de incumplimientos.	2 puntos
Calidad y homogeneidad de las respuestas	Calidad, coherencia y homogeneidad de las respuestas facilitadas a las personas usuarias, criterios de respuesta ante consultas recurrentes y actualización de los contenidos y protocolos de atención.	3 puntos
Gestión de los canales digitales y coordinación multicanal	Organización y coordinación de los canales electrónicos, telemáticos, digitales y de mensajería instantánea con el resto de canales de atención.	3 puntos
Seguimiento, control de calidad y mejora continua	Indicadores de seguimiento, cuadros de mando, informes periódicos, mecanismos internos de control de calidad, revisión periódica del servicio, identificación de consultas recurrentes, análisis de causas y propuestas de mejora	3 puntos

	coordinadas con el ATMG.	
Protección de datos y confidencialidad	Medidas específicas para garantizar la protección de datos personales, la confidencialidad de la información gestionada y el uso adecuado de los sistemas y canales de atención.	1 punto
TOTAL		20 Puntos

La valoración de cada subcriterio se realizará de acuerdo con una escala de tres niveles, en función del grado de concreción, adecuación, coherencia y adaptación de la propuesta a las necesidades de la ATMG:

Nivel de cumplimiento Criterio de valoración

Nivell de compliment	Criterio de valoración	Puntuación aplicable
Insuficiente o no adecuado	La propuesta no desarrolla el subcriterio, lo trata de manera meramente genérica o no permite valorar adecuadamente su aplicación al servicio.	0% de la puntuación del subcriterio
Adecuado	La propuesta desarrolla el subcriterio de manera suficiente y coherente, permite entender cómo se aplicará al servicio e incorpora medidas básicas o razonables, aunque con un nivel de detalle o adaptación limitado.	50% de la puntuación del subcriterio
Muy completo	La propuesta desarrolla el subcriterio de manera concreta, detallada y plenamente adaptada a las necesidades del ATMG, con medidas operativas, responsables, plazos, herramientas de seguimiento o mecanismos de control claramente definidos, según corresponda.	100% de la puntuación del subcriterio

Cuando la puntuación resultante de la aplicación del 50% no sea un número entero, se aplicará el importe con dos decimales.

2. Criterios evaluables automáticamente: hasta 55 puntos

2.1. Oferta económica: hasta 30 puntos

La fórmula se ajusta a lo establecido en la Directriz 1/2020 de la Dirección General de

Contratación Pública, de aplicación de fórmulas de valoración y puntuación de las proposiciones económica y técnica.

La puntuación económica se redondeará al segundo decimal.

Oferta económica —30 puntos—

La puntuación de la oferta económica se calcula aplicando la fórmula siguiente:

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

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

Las ofertas que presenten un importe superior al presupuesto base de licitación serán excluidas automáticamente.

2.2. Reducción del plazo de respuesta de consultas electrónicas o telemáticas que requieran intervención humana: hasta 10 puntos

Cuando la solicitud, consulta o incidencia entre de lunes a jueves no festivos, el plazo máximo de respuesta será de 24 horas desde su recepción.

Cuando la solicitud, consulta o incidencia entre en viernes no festivo, sábado, domingo o día festivo, el plazo máximo de respuesta será de 24 horas, a contar desde el primer día hábil siguiente a su recepción.

Se valorará la reducción del plazo máximo de respuesta a consultas electrónicas o telemáticas respecto del plazo establecido en el PPT, de acuerdo con la graduación siguiente:

Reducción Puntuación

Reducción de 6 horas del plazo máximo de respuesta	5 puntos
Reducción de 12 horas del plazo máximo de respuesta	10 puntos

Este compromiso quedará incorporado en el contrato y será de obligado cumplimiento durante su ejecución.

2.3. Incremento de horas anuales de refuerzo sin coste adicional: hasta 15 puntos

Se valorará la oferta de horas anuales adicionales de refuerzo del servicio, sin coste adicional para el ATMG, para atender puntas de demanda, campañas informativas, cambios tarifarios, incidencias generalizadas, activación de nuevos canales u otras necesidades puntuales del servicio, de acuerdo con la graduación siguiente:

Horas anuales adicionales de refuerzo	Puntuación
50 horas anuales adicionales	5 puntos
75 horas anuales adicionales	10 puntos
100 horas anuales adicionales o más	15 puntos

Estas horas deberán prestarse a requerimiento del ATMG y de acuerdo con las necesidades del servicio. La empresa adjudicataria deberá garantizar que la prestación de estas horas se realiza con personal adecuado y con pleno cumplimiento de la normativa

laboral y del convenio colectivo aplicable.

Las horas de refuerzo ofertadas tendrán carácter anual, no acumulable entre anualidades, y deberán prestarse dentro de la anualidad correspondiente, a requerimiento del ATMG y de acuerdo con las necesidades del servicio.

P. Límites y parámetros para la determinación de ofertas con valores anormalmente bajos

Se apreciarán como ofertas con valores presuntamente anormales o desproporcionados aquellas en las que la oferta económica se encuentre en alguno de los supuestos siguientes:

- En caso de que concurra a la licitación una única empresa, se considerará que la oferta es anormalmente baja, a efectos del artículo 149 de la LCSP, si se cumple el supuesto siguiente:

El precio ofertado sea inferior al presupuesto de licitación en un porcentaje superior al 40%.

- En caso de que concurren a la licitación dos empresas, se considerará que la oferta es anormalmente baja si se cumplen los dos supuestos siguientes:
 1. El precio ofertado por una de las empresas sea superior en más de un 20% al precio ofertado por la otra empresa.
 2. La suma de las puntuaciones distintas del precio de una de las empresas sea superior en más de un 20% a la suma de las puntuaciones distintas del precio de la otra empresa.

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

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

Q. Limitación de la adjudicación a un número determinado de lotes

No procede.

R. Garantía definitiva

5% del importe de adjudicación, IVA excluido.

La garantía definitiva se fija en el 5% del importe de adjudicación del contrato, IVA excluido, de acuerdo con el artículo 107.1 de la LCSP. Esta regla se considera aplicable porque las prestaciones de precio fijo constituyen la parte principal del contrato y tienen un importe económico superior a la parte variable, que queda limitada a la atención telefónica con intervención humana determinada mediante precios unitarios.

S. Responsable del contrato

Se designa como responsable del contrato a la persona que ocupe la plaza de Gerencia del Consorcio ATMG.

T. Identificación de los órganos que intervienen en el contrato

T.1. Órgano administrativo con competencia en materia de contabilidad pública:

Intervenció General de la Generalitat de Catalunya

Órgano de contratación: Consell de Administració de la ATMG

Órgano de contabilidad: Servei de gestió econòmica de la ATMG

Órgano de control interno: Servei Jurídic de la ATMG

Destinatario facturas: Servei de gestió econòmica de la ATMG

Forma de acceso público al perfil del contratante: <https://contractaciopublica.cat/ca/perfiles-contractant/detalle/9697028?categoria=0>

Adreça: Plaça Pompeu Fabra, 1, 17002 Girona

Telèfon: 872975032 (com a responsable del contrato)

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

U. Supuestos, circunstancias y condiciones previstas como causa de modificación del contrato

Se prevé la posibilidad de modificar el contrato hasta un máximo del 20% del precio inicial del contrato, IVA excluido, de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 35 de este pliego, siempre que concurra alguna de las causas siguientes:

- a) Incorporación de nuevos municipios consorciados, zonas tarifarias, operadores, colectivos beneficiarios o perfiles de personas usuarias, cuando esta ampliación genere un incremento de consultas, trámites o incidencias a gestionar.
- b) Incremento sustancial de la actividad de los canales de atención e información presenciales, telefónicos, electrónicos, telemáticos, de mensajería instantánea o canales digitales equivalentes, derivado de campañas informativas, modificaciones tarifarias, puesta en funcionamiento de nuevos servicios, cambios normativos, incidencias generalizadas u otras circunstancias operativas que afecten al servicio.
- c) Necesidad de ampliar o reforzar temporalmente los medios personales adscritos al servicio, cuando el volumen de demanda o las necesidades operativas no puedan ser atendidas adecuadamente con la dotación ordinaria prevista en el contrato y siempre que esta necesidad esté directamente vinculada a las prestaciones objeto del contrato.
- d) Modificación de los procedimientos, aplicativos, canales o circuitos de gestión establecidos por el ATMG, cuando dicha modificación comporte nuevas tareas o un incremento objetivo de dedicación, medios o volumen de gestión por parte de la empresa adjudicataria, siempre dentro del objeto contractual.
- e) Asunción de nuevos canales digitales o servicios de mensajería instantánea, o ampliación funcional de los existentes, cuando sean habilitados por el ATMG durante la ejecución del contrato y comporten un incremento de consultas, gestión de incidencias, seguimiento, registro o respuesta a las personas usuarias.

La modificación solo podrá acordarse cuando las circunstancias descritas comporten un incremento real, objetivo y justificado de las necesidades del servicio, y siempre dentro de los límites cuantitativos y materiales previstos en este pliego.

El importe de la modificación se determinará aplicando los precios unitarios del contrato, cuando sean aplicables, o, en defecto de estos, mediante la justificación de los costes directamente asociados a las nuevas necesidades, de acuerdo con los precios de mercado y con los límites establecidos en este pliego.

La modificación no podrá alterar la naturaleza global del contrato ni incorporar prestaciones ajenas a su objeto. En todo caso, deberá ser aprobada por el órgano de contratación, con la tramitación del expediente correspondiente, justificación de la necesidad, informe del responsable del contrato y fiscalización o control que corresponda.

V. Subcontratación

Possibilitat: sí

Límite: No se fija un porcentaje máximo general de subcontratación, sin perjuicio de las tareas críticas que deberán ser ejecutadas directamente por la empresa adjudicataria.

Justificació: Se admite la subcontratación parcial de prestaciones auxiliares, complementarias o instrumentales. No obstante, tendrán la consideración de tareas críticas y deberán ser ejecutadas directamente por la empresa adjudicataria las prestaciones siguientes:

- a) La organización, dirección, coordinación y supervisión ordinaria del servicio.
- b) La atención presencial en la Taquilla ubicada en la estación de autobuses de Girona.
- c) La gestión funcional de las consultas, incidencias, quejas, sugerencias y reclamaciones de las personas usuarias.
- d) La supervisión y validación de las respuestas facilitadas a las personas usuarias por los diferentes canales de atención.
- e) La interlocución ordinaria con el Consorcio ATMG.
- f) La gestión y control de los datos personales vinculados a la ejecución del contrato, sin perjuicio de los servicios técnicos o de alojamiento que, en su caso, puedan ser subcontratados con sujeción a las obligaciones específicas previstas en materia de protección de datos.

Podrán ser objeto de subcontratación las prestaciones auxiliares, complementarias o instrumentales que no tengan la consideración de tareas críticas, tales como:

- a) Servicios técnicos de apoyo, mantenimiento o integración de herramientas informáticas, aplicativos, canales digitales, sistemas de registro o sistemas de seguimiento.
- b) Servicios de alojamiento, infraestructura tecnológica, seguridad informática o apoyo técnico, siempre que se cumplan las obligaciones específicas en materia de protección de datos, seguridad de la información y confidencialidad.
- c) Servicios auxiliares de limpieza, mantenimiento ordinario, suministro de material de oficina, destrucción certificada de documentación, custodia auxiliar u otros servicios instrumentales necesarios para el correcto funcionamiento del servicio.
- d) Otros servicios accesorios o especializados que sean necesarios para la ejecución del contrato y que no comporten la sustitución de la empresa adjudicataria en las funciones principales de dirección, coordinación, atención e información, gestión funcional del servicio o responsabilidad ante el ATMG.
- e) Medios personales de sustitución: En caso de necesidad de sustitución de una persona adscrita al servicio por causa de fuerza mayor sobrevenida que no se haya podido prever, la empresa contratista deberá garantizar su sustitución en un plazo máximo de 72 horas. En estos supuestos, y únicamente mientras se produzca la sustitución, podrá recurrirse excepcionalmente a personal externo, de acuerdo con la normativa aplicable y sin que ello exima a la empresa contratista de su responsabilidad sobre la correcta prestación del servicio.

En todo caso, la subcontratación no podrá desvirtuar la responsabilidad única de la empresa adjudicataria ante el Consorcio ATMG, que continuará siendo responsable de la correcta ejecución del contrato, del cumplimiento de los plazos, de la calidad del servicio, de la protección de datos, de la confidencialidad, de la seguridad de la información y de la coordinación con el ATMG.

Dado que la ejecución del contrato comporta el tratamiento de datos personales, la empresa licitadora deberá indicar expresamente en su oferta si tiene previsto subcontratar los servidores o los servicios que estén asociados a estos, con indicación del nombre o perfil empresarial de las empresas subcontratistas, de acuerdo con lo previsto en este pliego. Esta obligación tiene carácter esencial.

W. Revisión de precios

No

X. Plazo de garantía

Sí

Termini: 6 mesos des de la finalización del contrato

Y. Penalidades

El incumplimiento de las obligaciones contractuales podrá dar lugar a la imposición de penalidades, de acuerdo con la gravedad, reiteración e impacto del incumplimiento en la prestación del servicio.

Incumplimientos leves: penalidad del 5% del importe mensual de facturación del servicio afectado.

Se consideran incumplimientos leves los retrasos puntuales no reiterados, los defectos formales en informes o indicadores, las incidencias menores en la gestión ordinaria del servicio o la falta de comunicación puntual de información no esencial.

Incumplimientos graves: penalidad del 7% del importe mensual de facturación del servicio afectado.

Se consideran incumplimientos graves, la falta de cobertura de la dotación mínima presencial, el incumplimiento reiterado de los plazos de respuesta, la falta de sustitución del personal ausente, los errores relevantes en la información facilitada a las personas usuarias, el incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución y la reiteración de incumplimientos leves.

A estos efectos, se entenderá por error relevante en la información facilitada a las personas usuarias cualquier información incorrecta, incompleta, contradictoria o no ajustada a los criterios comunicados por el ATMG que pueda afectar de manera significativa a los derechos, intereses o decisiones de las personas usuarias, especialmente en relación con tarifas, títulos de transporte, zonas tarifarias, bonificaciones, condiciones de uso, plazos, canales de tramitación, procedimientos, reclamaciones o incidencias del servicio.

Asimismo, se entenderá que existe reiteración cuando se produzcan dos o más incumplimientos leves de la misma naturaleza dentro de un período de tres meses, o tres o más incumplimientos leves, aunque sean de naturaleza diferente, dentro de un período de seis meses.

Incumplimientos muy graves: penalidad del 10% del importe mensual de facturación del servicio afectado.

Se consideran incumplimientos muy graves la interrupción injustificada del servicio, el incumplimiento de obligaciones esenciales, la pérdida o uso indebido de documentación, el acceso no autorizado a datos personales, la utilización de herramientas digitales o de inteligencia artificial no autorizadas con datos personales o información confidencial, o la reiteración de incumplimientos graves.

Las penalidades se impondrán previa audiencia de la empresa contratista y mediante resolución del órgano de contratación, a propuesta del responsable del contrato. El importe de las penalidades se podrá hacer efectivo mediante deducción en las facturas correspondientes o, en su caso, con cargo a la garantía definitiva.

Z.1. Condiciones especiales de ejecución

De acuerdo con lo establecido en la normativa de contratos del sector público, se establecen las siguientes condiciones especiales de ejecución, vinculadas al objeto del contrato y de obligado cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria durante toda la

vigencia del contrato:

a) Condición especial de ejecución de carácter social y laboral

La empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de las obligaciones laborales, salariales, de Seguridad Social y de prevención de riesgos laborales aplicables al personal adscrito a la ejecución del contrato, así como las condiciones establecidas en el convenio colectivo que resulte aplicable.

Asimismo, deberá organizar el servicio de manera que se garantice la estabilidad, continuidad y sustitución adecuada del personal, sin que las ausencias, vacaciones, permisos o bajas puedan afectar a la prestación ordinaria del servicio.

b) Condición especial de ejecución relativa a la calidad, accesibilidad y lengua de la atención e información

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio con criterios de calidad, claridad, accesibilidad, respeto, neutralidad, no discriminación y orientación a la ciudadanía. Las comunicaciones con las personas usuarias deberán ser comprensibles, adecuadas al canal utilizado y ajustadas a los criterios, protocolos y contenidos validados por el ATMG.

Las comunicaciones ordinarias entre la empresa adjudicataria y el ATMG, así como la documentación, informes, registros y comunicaciones vinculadas a la ejecución del contrato, deberán llevarse a cabo en lengua catalana.

En la atención telefónica, presencial, electrónica, telemática o por canales digitales, el primer contacto con las personas usuarias deberá efectuarse en lengua catalana, sin perjuicio de que, posteriormente, la atención se adapte a la lengua utilizada por la persona usuaria, cuando sea necesario para garantizar una atención adecuada, comprensible y no discriminatoria.

c) Condición especial de ejecución en materia de protección de datos, confidencialidad y seguridad de la información

La empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento estricto de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, confidencialidad y seguridad de la información, especialmente en relación con la gestión de consultas, trámites, reclamaciones, datos identificativos, documentación aportada por las personas usuarias y cualquier otra información a la que pueda tener acceso en la ejecución del contrato.

d) Condición especial de ejecución relativa al uso responsable de herramientas digitales, sistemas automatizados o inteligencia artificial

En caso de que la empresa adjudicataria utilice herramientas digitales, sistemas automatizados, asistentes virtuales, chatbots o soluciones de inteligencia artificial como apoyo a la prestación del servicio, estas herramientas solo podrán utilizarse con autorización previa del ATMG, de acuerdo con los criterios y protocolos validados por este, y siempre con supervisión humana efectiva.

En ningún caso se podrán incorporar datos personales, información confidencial o documentación de las personas usuarias en sistemas no autorizados expresamente por el ATMG.

e) Condición especial de ejecución de carácter ambiental

La empresa adjudicataria deberá procurar la reducción del impacto ambiental derivado de la ejecución del contrato, especialmente en el uso de papel, consumibles, impresión y material de oficina.

Siempre que sea compatible con las instrucciones del ATMG y con las necesidades del servicio, deberá utilizar materiales reciclables o con menor impacto ambiental y evitar impresiones o consumos innecesarios.

f) Cláusula lingüística

La empresa contratista deberá garantizar, durante toda la ejecución del contrato, el derecho de las personas usuarias a ser atendidas en catalán y en castellano, de acuerdo con la normativa lingüística aplicable y con la Recomendación 1/2025, de 27 de noviembre, del Pleno de la Junta Consultiva de Contratación Pública de Cataluña, sobre la incorporación de cláusulas lingüísticas en los contratos del sector público de Cataluña.

Dado que el objeto del contrato comporta la prestación de un servicio de atención directa a la ciudadanía, la atención inicial a las personas usuarias se prestará en catalán, sin perjuicio del derecho de opción lingüística de la persona usuaria.

Las comunicaciones, respuestas, avisos, formularios, mensajes, materiales de apoyo, protocolos de atención, canales digitales, sistemas automatizados, asistentes virtuales, chatbots u otras herramientas de apoyo vinculadas a la ejecución del contrato deberán estar disponibles, como mínimo, en catalán, y deberán respetar la terminología, los criterios lingüísticos y las instrucciones que establezca el ATMG.

La empresa contratista deberá velar por que las respuestas facilitadas a través de los canales presenciales, telefónicos, electrónicos, telemáticos o digitales sean lingüísticamente correctas, claras, adecuadas al canal utilizado y coherentes con la información oficial del ATMG.

El cumplimiento de esta cláusula tendrá la consideración de obligación esencial de ejecución del contrato.

Z.2 Obligaciones contractuales esenciales

Tendrán la consideración de obligaciones contractuales esenciales, a efectos de lo previsto en la normativa de contratos del sector público, las siguientes:

- a) Adscribir a la ejecución del contrato los medios personales, materiales, técnicos, organizativos y logísticos comprometidos por la empresa adjudicataria y exigidos en los pliegos.
- b) Garantizar la apertura y funcionamiento de la Taquilla durante los días y horarios establecidos en el PPT, con la dotación mínima de personal presencial exigida.
- c) Garantizar la continuidad del servicio y la sustitución del personal adscrito en caso de vacaciones, permisos, bajas, ausencias o cualquier otra incidencia, sin reducción del horario, de la dotación mínima ni de la calidad del servicio.
- d) Adscribir al servicio personal que cumpla los requisitos profesionales, formativos y lingüísticos exigidos en el PPT, incluido el requisito de disponer del Certificado de nivel de suficiencia de catalán C1, o equivalente, cuando sea exigible.
- e) Prestar el servicio de acuerdo con las instrucciones, protocolos, procedimientos, criterios de respuesta y directrices establecidos por el ATMG.
- f) Utilizar correctamente y exclusivamente para las finalidades del contrato los aplicativos, terminales, canales, sistemas, equipos, datos, documentación y materiales facilitados o autorizados por el ATMG.
- g) Garantizar la calidad, corrección, coherencia, actualización y trazabilidad de las respuestas e informaciones facilitadas a las personas usuarias.
- h) Cumplir las obligaciones relativas a la confidencialidad, el secreto profesional, la seguridad de la información y la protección de datos personales.
- i) No incorporar datos personales, información confidencial o documentación de las personas usuarias en herramientas digitales, sistemas automatizados o herramientas de inteligencia artificial que no hayan sido autorizadas expresamente por el ATMG.
- j) Garantizar que el uso de herramientas digitales o de inteligencia artificial, en su caso, se realice únicamente como apoyo a la respuesta y siempre bajo supervisión humana, sin sustituir la responsabilidad de la empresa adjudicataria ni las directrices del ATMG.
- k) Comunicar inmediatamente al ATMG cualquier incidencia que pueda afectar a la prestación del servicio, la continuidad de la atención, la protección de datos o materiales, el funcionamiento de los aplicativos o la calidad de la información facilitada.
- l) Cumplir las obligaciones laborales, salariales, de Seguridad Social, de prevención de riesgos laborales y las derivadas del convenio colectivo aplicable respecto del personal adscrito a la ejecución del contrato.
- m) Mantener la coordinación con el ATMG y facilitar la información, indicadores, registros, informes y documentación que sean requeridos para el seguimiento y control de la

ejecución del contrato.

n) Garantizar que el personal adscrito a la ejecución del contrato depende orgánica, funcional y laboralmente de la empresa contratista, sin que la ejecución del contrato pueda comportar la mera cesión o puesta a disposición de personal a favor del ATMG.

AA. Subrogación de personal. No

ÍNDICE DE CLÁUSULAS

I. DISPOSICIONES GENERALES

1. Objeto del contrato
2. Necesidades administrativas que deben satisfacerse e idoneidad del contrato
3. Datos económicos del contrato
4. Existencia de crédito
5. Plazo de duración del contrato
6. Tramitación del expediente y procediment de adjudicación
7. Variants
8. Comunicaciones y notificaciones electrónicas
9. Certificados digitales
10. Requisitos para contratar, habilitació empresarial o profesional y condiciones especiales de compatibilitat
11. Capacidad de obrar
12. Clasificación y solvencia

II. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LICITACIÓN Y ADJUDICACIÓN

13. Requisitos y condiciones de las proposiciones
14. Forma de presentación de proposiciones
15. Lugar y plazo de presentación de proposiciones
16. Contenido de los sobres
17. Mesa de contratación y custodios
18. Comité de expertos
19. Valoración de las proposiciones
20. Evaluación global de las ofertas
21. Criterios de desempate
22. Ofertas anormalmente bajas
23. Decisión de no adjudicar o celebrar el contrato y desistimiento
24. Clasificación de las ofertas y requerimiento de documentación previo a la adjudicaciónn
25. Garantía definitiva
26. Adjudicación del contrato y publicidad de las adjudicaciones

III. DISPOSICIÓN RELATIVA A LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

27. Documento de formalización y publicación en el perfil del contratante

IV. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

28. Cumplimiento de plazos y correcta ejecución del contrato
29. Control de la ejecución del contrato
30. Resolución de incidencias y de dudas técnicas interpretativas

V. DISPOSICIONES RELATIVAS A LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

31. Abonos a la empresa contratista
32. Responsabilidad
33. Otras obligaciones

- 34. Prerrogativas de la Administración
- 35. Modificación del contrato
- 36. Suspensión del contrato

VI. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA SUCESIÓN, LA CESIÓN, LA SUBCONTRATACIÓN Y LA REVISIÓN DE PRECIOS

- 37. Sucesión en la persona de la empresa contratista
- 38. Cesión de los contratos
- 39. Subcontratación
- 40. Revisión de precios

VII. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA EXTINCIÓN DEL CONTRATO

- 41. Recepción y cumplimiento del contrato
- 42. Plazo de garantía y devolución o cancelación de la garantía definitiva
- 43. Resolución de los contratos: causas y efectos

VIII. CESIÓN DE PROPIEDAD INTELECTUAL, RÉGIMEN JURÍDICO, RÉGIMEN DE IMPUGNACIÓN DE ACTOS, ARBITRAJE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

- 44. Propiedad intelectual de los trabajos
- 45. Régimen jurídico del contrato
- 46. Régimen de recursos y medidas provisionales
- 47. Arbitraje
- 48. Jurisdicción competente

ANNEXOS

- Annex 1. Modelo de formulario normalizado del Documento Europeo Único de Contratación (DEUC)
- Annex 2. Declaración de confidencialidad
- Annex 3. Tractament de dades de caràcter personal
- Annex 4. Modelo de proposición económica
- Annex 5. Otras obligaciones
- Annex 6. Documentación que debe presentarse para cumplir con les obligacions de coordinació empresarial en matèria de riscos laborals
- Annex 7. Subrogación de personal
- Annex 8. Cláusula de protección de datos y deber de confidencialidad
- Annex 9. Información básica sobre protección de datos de carácter personal de los licitadores
- Annex 10. Cuadro de correspondencia de la propuesta técnica

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES

I. DISPOSICIONES GENERALES

I. DISPOSICIONES GENERALES

1. Objeto del contrato

1.1 El objeto del contrato es la prestación de los servicios que se describen en el apartado A del cuadro de características. Los servicios deberán prestarse en los términos y condiciones establecidos en el pliego de prescripciones técnicas —en adelante, PPT— y en este pliego de cláusulas administrativas —en adelante, PCA—. El PPT y el PCA tienen carácter contractual y rigen la contratación y la ejecución del contrato. En consecuencia, deberán ser firmados por la empresa adjudicataria en prueba de conformidad en el momento de la formalización del contrato.

1.2 El contrato no se divide en lotes, de acuerdo con la justificación que consta en el apartado A del cuadro de características y en el informe justificativo de la necesidad e idoneidad del contrato.

La no división en lotes se justifica porque las prestaciones de atención presencial, gestión de consultas multicanal, tramitación de títulos de transporte y, en su caso, gestión y emisión de tarjetas personalizadas forman parte de un mismo circuito de servicio y requieren una gestión coordinada, homogénea y trazable por parte de una única empresa adjudicataria.

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

2. Necesidades administrativas que deben satisfacerse e idoneidad del contrato

Las necesidades administrativas que deben satisfacerse mediante el contrato son las que constan en el PPT.

3. Datos económicos del contrato

3.1 El sistema de determinación del precio del contrato es el que se indica en el apartado B.1 del cuadro de características.

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

3.3 El presupuesto base de licitación es el que se determina en el apartado B.3 del cuadro de características. Este constituye el límite máximo de gasto —Impuesto sobre el Valor Añadido incluido— que, en virtud de este contrato, puede comprometer el órgano de contratación y constituye el precio máximo que pueden ofertar las empresas que concurren a la licitación del contrato.

3.4 El precio del contrato es el de adjudicación y deberá incluir, como partida independiente, el Impuesto sobre el Valor Añadido. En el precio se incluyen los tributos, tasas, cánones de cualquier tipo que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen como consecuencia de las obligaciones establecidas en este pliego que deban cumplirse durante la ejecución del contrato.

4. Existencia de crédito

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

4.2 Dado que el contrato se formaliza en el ejercicio presupuestario anterior al del inicio de su ejecución, si así consta en el apartado E.1 del cuadro de características, la adjudicación queda sometida a la condición suspensiva de existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar las obligaciones derivadas del contrato en el ejercicio presupuestario correspondiente.

4.3 La distribución de las anualidades consta en el apartado C.2 del cuadro de características, teniendo en cuenta que las cantidades que figuran quedan afectadas por el coeficiente de adjudicación.

5. Plazo de duración del contrato

5.1 El plazo de duración del contrato y, en su caso, el número de prórrogas y su duración son los que se establecen en el apartado D del cuadro de características. El plazo total y los plazos parciales son los que se fijan en el programa de trabajo, en su caso. Todos estos plazos, totales o parciales, empiezan a contar desde la fecha de formalización del contrato o desde la autorización para el inicio de los servicios por parte de la Administración, si así se hace constar en el documento contractual. Esta fecha deberá constar en el contrato. Las prórrogas deberán acordarse por el órgano de contratación y serán obligatorias para la empresa contratista, siempre que el preaviso se efectúe con una antelación mínima de 2 meses a la finalización del plazo de duración del contrato, salvo que en el PPT se establezca otro plazo. La prórroga no podrá producirse, en ningún caso, por acuerdo tácito de las partes.

5.2 Cuando al vencimiento del contrato no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación que debe realizar el contratista como consecuencia de incidencias resultantes de acontecimientos imprevisibles para el órgano de contratación producidas en el procedimiento de adjudicación, y existan razones de interés público para no interrumpir la prestación, el contrato podrá prorrogarse hasta que comience la ejecución del nuevo contrato y, en todo caso, por un plazo máximo de nueve meses, sin modificar el resto de condiciones del contrato, siempre que el anuncio de licitación del nuevo contrato se haya publicado con una antelación mínima de tres meses respecto de la fecha de finalización del contrato originario.

6. Tramitación del expediente y procedimiento de adjudicación

La forma de tramitación del expediente es la que se dispone en el apartado E.1 del cuadro de características.

Este contrato se adjudica por procedimiento abierto, de acuerdo con lo previsto en los artículos 131 y siguientes y 156 a 158 de la LCSP.

7. Variantes

De acuerdo con lo que consta en el apartado F del cuadro de características, no se admite la presentación de variantes.

8. Comunicaciones y notificaciones electrónicas

8.1 Las notificaciones y comunicaciones que deban llevarse a cabo durante la tramitación del procedimiento de adjudicación del contrato al que se refiere este PCA se efectuarán exclusivamente por medios electrónicos.

No obstante, podrá utilizarse la comunicación oral para comunicaciones que no se refieran a elementos esenciales del procedimiento de contratación, como son los pliegos y las ofertas, siempre que el contenido de la comunicación oral esté suficientemente documentado mediante, por ejemplo, archivos o resúmenes escritos o sonoros de los principales elementos de la comunicación.

8.2 Las comunicaciones y notificaciones que se practiquen en el marco del procedimiento de contratación y durante la vigencia del contrato se efectuarán por medios electrónicos a través del sistema de notificación e-NOTUM. A estos efectos, se enviarán los avisos de puesta a disposición de las notificaciones y comunicaciones a las direcciones de correo electrónico y a los teléfonos móviles que las empresas hayan facilitado a tal efecto en el Documento Europeo Único de Contratación —en adelante, DEUC— al que se refiere el anexo 1. Una vez recibido el/los correo/s electrónico/s y, en caso de que también se hayan facilitado teléfonos móviles, el o los SMS, indicando que la notificación correspondiente se ha puesto a disposición en e-NOTUM, las personas designadas deberán acceder mediante el enlace que se enviará a tal efecto. En el espacio virtual donde está depositada la notificación se permite acceder a dicha notificación con certificado digital o con contraseña. Los plazos que deban computarse desde la notificación se computarán desde la fecha de envío del aviso de notificación, si el acto objeto de notificación se ha publicado el mismo día en el perfil de contratante del órgano de contratación. En caso contrario, los plazos se computarán desde la recepción de la notificación por parte de la empresa a la que se dirige. No obstante, los plazos de las notificaciones practicadas con motivo del

procedimiento de recurso especial por el Tribunal Catalán de Contratos del Sector Público computan, en todo caso, desde la fecha de envío del aviso de notificación.

8.3 Para recibir toda la información relativa a la licitación, las empresas que lo deseen y, en todo caso, las empresas licitadoras deberán suscribirse como interesadas en esta licitación, a través del servicio de suscripción a las novedades del espacio virtual de licitación que a tal efecto se pone a disposición en la dirección web del perfil de contratante del órgano de contratación, accesible en la Plataforma de Servicios de Contratación Pública de la Generalitat: <https://contractaciopublica.cat/perfil/TER>.

Las empresas, al activar la oferta con la herramienta de Sobre Digital, se inscribirán en la licitación automáticamente.

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

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

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

Los datos personales de las empresas licitadoras, obtenidos por la Administración al suscribirse en la licitación y/o al darse de alta en el perfil del licitador, serán tratados por la unidad responsable de la actividad de tratamiento de dichos datos, con las finalidades establecidas en el anexo 9.

9. Certificados digitales

De acuerdo con la disposición adicional primera del Decreto Ley 3/2016, de 31 de mayo, de medidas urgentes en materia de contratación pública —en adelante, DL 3/2016—, es suficiente el uso de la firma electrónica avanzada basada en un certificado cualificado de firma electrónica en los términos previstos en el Reglamento (UE) 910/2014/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE. Por tanto, este es el nivel de seguridad mínimo necesario del certificado de firma electrónica admitida para la firma del DEUC y de la proposición.

Los certificados extranjeros comunitarios que se aceptarán son aquellos certificados cualificados en cualquier país de la Unión Europea de acuerdo con el artículo 25.3 del Reglamento (UE) 910/2014/UE, sobre identificación electrónica y servicios de confianza, mencionado, el cual dispone que “una firma electrónica cualificada basada en un certificado cualificado emitido en un Estado miembro será reconocida como firma

electrónica cualificada en el resto de los Estados miembros”.

10. Requisitos para contratar, habilitación empresarial o profesional y condiciones especiales de compatibilidad

10.1 Están facultadas para participar en este procedimiento de adjudicación y para suscribir el contrato correspondiente, en caso de resultar adjudicatarias, las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan personalidad jurídica y plena capacidad de obrar, que dispongan de la solvencia que se requiere en el apartado G del cuadro de características.

Asimismo, las prestaciones objeto del contrato deberán estar comprendidas dentro de las finalidades, objeto o ámbito de actividad de las empresas licitadoras, según resulte de sus estatutos o reglas fundacionales, y deberá acreditarlo debidamente la empresa propuesta como adjudicataria.

Para participar en este procedimiento y resultar adjudicatarias del contrato, las empresas licitadoras no podrán incurrir en ninguna de las causas de prohibición de contratar establecidas en el artículo 71 de la LCSP, lo cual podrán acreditar por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 85 de la LCSP o en otra normativa sectorial. No obstante, las empresas incurso en una causa de prohibición de contratar distinta de la de haber sido sancionadas por sentencia firme por alguno de los delitos establecidos en el artículo 71.1.a) de la LCSP no deberán quedar excluidas del procedimiento y podrán ser adjudicatarias del contrato si acreditan, en el trámite de audiencia del procedimiento, por un lado, el pago o el compromiso de pago de las multas o de las indemnizaciones fijadas por sentencia o resolución administrativa de las que derive la causa de prohibición de contratar, siempre que hayan sido declaradas responsables de su pago en la sentencia o resolución, y, por otro lado, la adopción de medidas técnicas, organizativas y de personal apropiadas para evitar la comisión de futuras infracciones administrativas, entre las cuales quedará incluido acogerse al programa de clemencia en materia de falseamiento de la competencia.

10.2 La Administración puede contratar con uniones de empresas que se constituyan temporalmente a tal efecto, sin que sea necesario formalizarlas en escritura pública hasta que se les haya adjudicado el contrato. Estas empresas quedan obligadas solidariamente frente a la Administración y deberán nombrar una persona representante o apoderada única de la unión con poderes suficientes para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones que se deriven del contrato hasta su extinción, sin perjuicio de que las empresas otorguen poderes mancomunados para cobros y pagos de una cuantía significativa. La duración de la unión temporal de empresas deberá coincidir, al menos, con la duración del contrato.

Las empresas que quieran constituir uniones temporales de empresas para participar en licitaciones públicas podrán encontrarse mediante la utilización de la funcionalidad “Punto de encuentro” de la Plataforma de Servicios de Contratación Pública de la Generalitat, que se encuentra dentro del apartado “Espacio de empresas licitadoras”, al que se hace referencia en la cláusula anterior.

10.3 Los requisitos de capacidad, solvencia y ausencia de prohibiciones de contratar deberán cumplirse en la fecha final de presentación de las ofertas y deberán mantenerse hasta el momento de la formalización del contrato.

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

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

11. Capacidad de obrar

11.1 La capacidad de obrar de las empresas españolas que sean personas jurídicas se

acredita mediante la escritura o documento de constitución, los estatutos o el acta fundacional, en los que consten las normas por las que se regula su actividad y sus eventuales modificaciones. Estos documentos deberán estar debidamente inscritos, en su caso, en el registro público que corresponda, según el tipo de persona jurídica de que se trate. También deberán aportar el NIF de la empresa.

11.2 La capacidad de obrar de las empresas españolas personas físicas se acredita con la presentación del NIF.

11.3 La capacidad de obrar de las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo se acredita con la inscripción en los registros profesionales o mercantiles adecuados del Estado miembro donde estén establecidas o con la presentación de una declaración jurada o una de las certificaciones que se indican en el anexo XI de la Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE. Cuando la legislación del Estado en que estén establecidas estas empresas exija una autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder prestar el servicio de que se trate, deberán cumplir este requisito.

11.4 La capacidad de obrar de las empresas extranjeras de Estados no miembros de la Unión Europea o no signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo se acredita con el informe emitido por la correspondiente Oficina Económica y Comercial de España en el exterior en el que conste, previa acreditación por la empresa, que figuran inscritas en el registro local profesional, comercial o análogo, o, en su defecto, que actúan habitualmente en el tráfico local dentro del ámbito de las actividades que abarca el objeto del contrato. También deberán aportar un informe que acredite que el Estado del que son nacionales admite la participación de empresas españolas en la contratación de los entes asimilables al sector público, de forma sustancialmente análoga, que se acompañará de la documentación que se presente. En caso de que el Estado haya firmado el Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial del Comercio —OMC—, y siempre que se trate de contratos sujetos a regulación armonizada, se prescindirá de este informe.

11.5 En caso de que varias empresas presenten oferta conjunta de licitación —Unión Temporal de Empresas—, cada una deberá acreditar su capacidad.

12. Clasificación y solvencia

12.1 Las empresas licitadoras deberán acreditar que cumplen los requisitos mínimos de solvencia que se detallan en el apartado G del cuadro de características, bien a través de los medios de acreditación de la solvencia que se determinan en el apartado G.2 del cuadro de características, o bien, alternativamente, mediante la clasificación equivalente a dicha solvencia establecida en el apartado G.1 del cuadro de características.

Las empresas que, por una razón válida, no estén en condiciones de presentar las referencias solicitadas en el apartado G del cuadro de características serán autorizadas a acreditar su solvencia económica y financiera mediante cualquier otro documento que el órgano de contratación considere adecuado.

12.2 Para acreditar la solvencia necesaria, las empresas licitadoras podrán basarse en la solvencia y los medios de otras entidades, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que existan, siempre que demuestren, mediante la presentación del compromiso por escrito de dichas entidades, que durante toda la duración de la ejecución del contrato disponen efectivamente de dicha solvencia y de dichos medios. En este caso, antes de adjudicar el contrato, estas entidades deberán justificar que cumplen los requisitos de solvencia exigidos para el contrato y que no incurrir en prohibición de contratar. Si la mesa comprueba que la entidad a cuya capacidad tiene intención de recurrir una empresa licitadora está incurso en prohibición de contratar, deberá exigirle que la sustituya.

No obstante, respecto de los criterios relativos a los títulos de estudios y profesionales y a

la experiencia profesional, las empresas solo podrán recurrir a las capacidades de otras entidades si estas prestan los servicios para los que son necesarias dichas capacidades. Las UTE, en estas mismas condiciones, podrán recurrir a las capacidades de los participantes en la unión o de otras entidades. Si una empresa recurre a las capacidades de otras entidades respecto de los requisitos de solvencia económica y financiera, la empresa y dichas entidades serán responsables solidariamente de la ejecución del contrato.

En caso de que, por la especial naturaleza de las prestaciones, fuera necesario que estas fueran ejecutadas directamente por la empresa licitadora o, en caso de UTE, por una de las empresas que la integran, se hará constar en el apartado correspondiente del pliego de prescripciones técnicas.

12.3 Tal como se determina en el apartado G.3 del cuadro de características, las empresas licitadoras deberán asumir el compromiso de adscribir o dedicar los medios personales o materiales suficientes para la ejecución del contrato.

Este compromiso de adscripción o dedicación tendrá el carácter de obligación contractual esencial cuando así conste en el mismo apartado G.3 del cuadro de características y, en caso de incumplimiento, podrá dar lugar a la resolución del contrato.

12.4 En las uniones temporales de empresas, todas las empresas que formen parte de ellas deberán acreditar su solvencia, de conformidad con lo dispuesto en el apartado G del cuadro de características. Para determinar la solvencia de la unión temporal se acumulará la acreditada por cada una de las empresas integrantes.

II. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LICITACIÓN Y ADJUDICACIÓN

13. Requisitos y condiciones de las proposiciones

13.1 Las empresas licitadoras solo podrán presentar una única proposición. Tampoco podrán suscribir ninguna propuesta en unión temporal con otras empresas si lo han hecho individualmente, ni figurar en más de una unión temporal.

La contravención de lo previsto en esta cláusula comportará la inadmisión de todas las proposiciones presentadas.

13.2 Las proposiciones son secretas y su presentación presume la aceptación incondicionada por parte de la empresa licitadora del contenido del presente pliego, así como del PPT, y también la autorización a la mesa y al órgano de contratación para consultar los datos que constan en el Registro de empresas licitadoras y clasificadas de Cataluña —RELIC— o en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público —ROLECE—, o en las listas oficiales de operadores económicos de un Estado miembro de la Unión Europea.

13.3 Los órganos de contratación deberán facilitar el acceso a los pliegos y demás documentación complementaria por medios electrónicos mediante el perfil de contratante, acceso que deberá ser libre, directo, completo y gratuito, y que deberá efectuarse desde la fecha de publicación del anuncio.

13.4 Las empresas interesadas en el procedimiento de licitación podrán solicitar al órgano de contratación información adicional sobre los pliegos y demás documentación complementaria, a través del apartado “enviar pregunta” del espacio virtual de la licitación. Las personas interesadas en el procedimiento de licitación también podrán dirigirse al órgano de contratación para solicitar aclaraciones sobre lo establecido en los pliegos o en el resto de documentación, a través del apartado “enviar pregunta” del espacio virtual de la licitación. Estas “preguntas y respuestas” serán públicas y accesibles a través del tablón de avisos, alojado en el perfil de contratante del órgano:

<https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/9697028?categoria=0>.

La información adicional y las aclaraciones se facilitarán al menos 6 días naturales antes de que finalice el plazo fijado para la presentación de ofertas, siempre que se hayan solicitado al menos 12 días naturales antes del transcurso del plazo de presentación de las proposiciones.

Estas aclaraciones tendrán carácter vinculante.

14. Forma de presentación de proposiciones

14.1 Las empresas licitadoras deberán presentar la documentación que conforma sus ofertas en tres sobres, cuando así se determine en el apartado E.2 del cuadro de características, en aquellos casos en que el pliego establezca, de manera conjunta, criterios de adjudicación que dependan de un juicio de valor y criterios de adjudicación cuantificables mediante la aplicación de fórmulas.

En este caso, la presentación se efectuará de la manera siguiente:

- En el sobre A deberá incluirse la documentación administrativa.
- En el sobre B deberá incluirse la documentación relativa a los criterios de adjudicación que dependan de un juicio de valor.
- En el sobre C deberá incluirse la documentación relativa a los criterios de adjudicación cuantificables mediante la aplicación de fórmulas.

14.2 Las Administraciones no exigirán a las personas interesadas la presentación de documentos originales, salvo que, con carácter excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario.

Asimismo, las Administraciones públicas no requerirán a las personas interesadas datos o documentos no exigidos por la normativa reguladora aplicable o que la persona interesada haya aportado anteriormente a cualquier Administración. A estos efectos, la persona interesada deberá indicar en qué momento y ante qué órgano administrativo presentó dichos documentos, debiendo las Administraciones públicas recabarlos electrónicamente a través de sus redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados a tal efecto, salvo que conste en el procedimiento la oposición expresa de la persona interesada o la ley especial aplicable requiera su consentimiento expreso. Excepcionalmente, si las Administraciones públicas no pudieran recabar los documentos mencionados, podrán solicitar nuevamente a la persona interesada su aportación.

14.4 Las empresas extranjeras deberán presentar la documentación traducida de forma oficial, como mínimo, al catalán y/o al castellano.

15. Lugar y plazo de presentación de proposiciones

15.1 Las ofertas deberán presentarse, como máximo, hasta las 13 horas 00 minutos 00 segundos de la fecha límite señalada en el anuncio publicado en el perfil de contratante de la Plataforma de Servicios de Contratación Pública <https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/9697028?categoria=0> y en el Diario Oficial de la Unión Europea. De este modo, las ofertas recibidas con posterioridad —es decir, a partir de las 13 horas, 00 minutos y 01 segundos— se considerarán extemporáneas y no deberán ser admitidas bajo ningún concepto.

15.2 Las ofertas deberán presentarse electrónicamente mediante la herramienta Sobre Digital, accesible en la dirección web siguiente: <https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/9697028?categoria=0>.

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

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

Las empresas licitadoras deberán conservar este correo electrónico de activación de la oferta, dado que el enlace contenido en el mensaje de activación es el único acceso exclusivo del que dispondrán las empresas para presentar las ofertas a través de la herramienta de Sobre Digital.

Una vez dentro del espacio web de presentación de ofertas a través del enlace enviado, las empresas licitadoras deberán preparar toda la documentación requerida y adjuntarla en formato electrónico en los sobres correspondientes. Las empresas licitadoras podrán preparar y enviar esta documentación de forma escalonada, antes de realizar la presentación de la oferta.

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

La Administración solicitará a las empresas licitadoras, mediante el correo electrónico indicado en el formulario de inscripción a la oferta de la herramienta de Sobre Digital, que accedan a la herramienta web de Sobre Digital para introducir sus palabras clave en el momento que corresponda. Las empresas licitadoras podrán acceder al espacio web de preparación y presentación de la oferta y, mediante el botón “ir a enviar palabras clave”, acceder al espacio desde el cual enviar las palabras clave, una vez finalizado el plazo de presentación de ofertas, sin necesidad de ningún requerimiento ni recordatorio previo por parte del órgano de contratación o de la herramienta de licitación electrónica.

La herramienta de Sobre Digital solicita automáticamente a las empresas que han presentado oferta la introducción en la herramienta de Sobre Digital de las palabras clave, 24 horas después de la finalización del plazo de presentación de ofertas, y la continúa solicitando automáticamente a las empresas licitadoras que no la hayan incorporado, una vez al día, cada día, hasta que la incorporen o hasta la fecha de apertura de los sobres.

Además, la mesa o el órgano de contratación también tienen la potestad de solicitar la introducción de las palabras clave cuando lo consideren oportuno.

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

Las empresas licitadoras deberán introducir, en todo caso, la palabra clave antes de la finalización del acto de apertura del primer sobre cifrado.

En caso de que alguna empresa licitadora no introduzca la palabra clave, no se podrá acceder al contenido del sobre cifrado. Así, dado que la presentación de ofertas a través de la herramienta de Sobre Digital se basa en el cifrado de la documentación y requiere necesariamente la introducción por parte de las empresas licitadoras de la/las palabra/s clave, que solo ellas custodian durante todo el proceso, para poder acceder al contenido cifrado de los sobres no se podrá efectuar la valoración de la documentación de su oferta que no se pueda descifrar por no haber introducido la empresa la palabra clave.

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

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

En caso de fallo técnico que imposibilite el uso de la herramienta de Sobre Digital el último día de presentación de las proposiciones, la empresa licitadora podrá completar la tramitación correspondiente para la presentación de la oferta en el momento en que ello resulte posible, sin que se requiera que el órgano de contratación adopte una decisión previa expresa respecto de una posible ampliación del plazo por el tiempo que se considere imprescindible.

El envío de las ofertas mediante la herramienta Sobre Digital podrá realizarse en dos fases, transmitiendo primero la huella electrónica de la documentación de la oferta, dentro del plazo de presentación de ofertas, con cuya recepción se considerará efectuada su presentación a todos los efectos, y, después de dicho plazo, enviando la documentación de la oferta propiamente dicha, en un plazo máximo de 24 horas. En caso de no efectuarse este segundo envío en el plazo de 24 horas, se considerará que la oferta ha sido retirada. Si se hace uso de esta posibilidad, deberá tenerse en cuenta que la documentación enviada en esta segunda fase deberá coincidir totalmente con aquella respecto de la cual se haya enviado previamente la huella digital, de modo que no podrá producirse ninguna modificación de los ficheros electrónicos que configuran la documentación de la oferta. En este sentido, debe señalarse la importancia de no manipular estos archivos —ni, por ejemplo, hacer copias de ellos, aunque sean de contenido idéntico— para no variar su huella electrónica, que será la que se comprobará para asegurar la coincidencia de documentos en las ofertas enviadas en dos fases.

15.3 Las ofertas presentadas deberán estar libres de virus informáticos y de cualquier tipo de programa o código nocivo, dado que en ningún caso podrán abrirse los documentos afectados por un virus con las herramientas corporativas de la Generalitat de Catalunya.

Así, será obligación de las empresas contratistas pasar los documentos por un antivirus y, en caso de que lleguen documentos de sus ofertas con virus, será responsabilidad de ellas que la Administración no pueda acceder a su contenido.

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

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

15.4 La herramienta de Sobre Digital no permite la presentación de archivos de tamaño superior a 25 Mb. Por este motivo, los archivos de las ofertas de este tamaño deberán comprimirse y fragmentarse en varias partes. La partición deberá realizarse manualmente —sin utilizar herramientas del tipo WinZip o WinRAR de partición automática— y sin incorporar ningún tipo de contraseña. Los archivos resultantes de la partición se incorporarán en el apartado de otra documentación, numerados —parte 1 de 2, parte 2 de 2—.

15.5 Las especificaciones técnicas necesarias para la presentación electrónica de ofertas se encuentran disponibles en el apartado de “Material de ayuda para personas usuarias”, dentro de “soporte”, de la Plataforma de Servicios de Contratación Pública, en la dirección web siguiente:

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

15.6 Los formatos de documentos electrónicos admisibles son los que se señalan en el apartado H del cuadro de características.

Contenido de los sobres

Debe tenerse en cuenta que los datos personales de las empresas licitadoras, obtenidos por la Administración en este procedimiento de contratación, serán tratados por la unidad responsable de la actividad de tratamiento con la finalidad o las finalidades identificadas en el anexo 9.

Asimismo, debe recordarse que, en caso de que con ocasión de la participación en esta licitación las empresas deban comunicar datos personales, tanto para incorporarlos en sus ofertas como para acreditar el cumplimiento de los requisitos previos a la adjudicación, será de aplicación lo previsto en los artículos 6 y 11 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, respecto del consentimiento informado previo de las personas afectadas.

16.1. Sobre A —documentación general—

Contenido del sobre A: DOCUMENTACIÓN GENERAL

Las empresas licitadoras deberán presentar la documentación siguiente:

a) Documento europeo único de contratación —DEUC—

Las empresas licitadoras deberán presentar el Documento europeo único de contratación —DEUC—. La presentación de este documento se realizará accediendo al enlace que se encuentra en el anexo 1 y haciendo clic en el apartado “responder a una solicitud”, donde se encuentra el archivo DEUC cumplimentado previamente por el poder adjudicador en el procedimiento concreto y publicado con el anuncio de licitación en la Plataforma de Servicios de Contratación Pública.

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

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

Asimismo, deberá especificarse el nombre, apellidos y NIF de la persona o personas autorizadas para acceder a las notificaciones electrónicas, así como las direcciones de correo electrónico y, adicionalmente, los números de teléfono móvil donde recibir los avisos de las notificaciones. Para garantizar la recepción de las notificaciones electrónicas se recomienda designar a más de una persona autorizada para recibirlas, así como varias direcciones de correo electrónico y teléfonos móviles donde recibir los avisos de puesta a disposición. Estos datos deberán incluirse en el apartado relativo a “persona o personas de contacto” de la Parte II.A del DEUC.

Además, las empresas licitadoras deberán indicar en el DEUC cuál es la persona o personas habilitadas para representarlas en esta licitación.

El DEUC deberá presentarse firmado electrónicamente por la persona o personas que tengan la debida representación de la empresa para presentar la proposición.

En el caso de empresas que concurran a la licitación con el compromiso de agruparse en una unión temporal si resultan adjudicatarias del contrato, cada una deberá acreditar su personalidad, capacidad y solvencia, y presentar un DEUC separado.

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

De acuerdo con el artículo 71.1.d de la LCSP, la acreditación del cumplimiento de la cuota de reserva de puestos de trabajo y de la obligación de disponer de un plan de igualdad deberá realizarse mediante el DEUC.

Las empresas licitadoras que figuren en una base de datos nacional de un Estado miembro de la Unión Europea, como un expediente virtual de la empresa, un sistema de almacenamiento electrónico de documentos o un sistema de precalificación, de acceso gratuito, solo deberán facilitar en cada parte del DEUC la información que no figure en dichas bases. Así, las empresas inscritas en el Registro de empresas licitadoras y clasificadas de Cataluña —RELIC— o en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público —ROLECE— solo estarán obligadas a indicar en el DEUC la información que no figure inscrita en dichos registros, o que no conste vigente o actualizada. En todo caso, estas empresas deberán indicar en el DEUC la información necesaria que permita al órgano de contratación, en su caso, acceder a los documentos o certificados justificativos correspondientes.

La aportación de la documentación justificativa del cumplimiento de los requisitos exigidos en este pliego, cuyo cumplimiento se haya indicado en el DEUC, deberá efectuarla la empresa licitadora sobre la que recaiga la propuesta de adjudicación, con carácter previo a la adjudicación.

No obstante, el órgano de contratación o la mesa de contratación podrá solicitar a las empresas licitadoras, en cualquier momento del procedimiento, que presenten la totalidad o una parte de la documentación justificativa del cumplimiento de los requisitos previos, cuando considere que existen dudas razonables sobre la vigencia o fiabilidad del DEUC o cuando sea necesario para el buen desarrollo del procedimiento. No obstante, la empresa licitadora que esté inscrita en el Registro de empresas licitadoras y clasificadas de Cataluña, en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público o figure en una base de datos nacional de un Estado miembro de la Unión Europea de acceso gratuito, no estará obligada a presentar los documentos justificativos u otra prueba documental de los datos inscritos en dichos registros.

b) Uniones temporales de empresas

En caso de que varias empresas presenten oferta conjunta de licitación —UTE—, deberán presentar una declaración indicando el nombre y las circunstancias de las empresas licitadoras que la suscriban, la participación de cada una de ellas y la persona que durante la vigencia del contrato ejercerá la plena representación de todas ellas ante la Administración.

También deberán presentar el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal, en caso de resultar empresas adjudicatarias. Dicho documento deberá estar firmado por la persona representante de cada una de las empresas que constituyen la unión.

c) Grupo empresarial

Declaración sobre el grupo empresarial al que pertenecen las empresas, con indicación de las empresas que lo componen y denominación del grupo, o, en su caso, declaración de no pertenecer a ningún grupo empresarial.

d) Compromiso de adscripción de medios materiales y/o personales

Declaración de compromiso de adscripción de medios personales o materiales a la ejecución del contrato, tal como se requiere en el apartado G.3 del cuadro de características, que tiene la condición de obligación contractual esencial tal como se determina en el mismo apartado G.3 del cuadro de características.

e) Declaración de confidencialidad

Declaración, de acuerdo con el modelo que se adjunta como anexo 2 de este pliego, en la que se indique de forma justificada qué documentos y/o informaciones presentados a la licitación tienen carácter confidencial. Esta declaración deberá ser necesaria y proporcional a la finalidad o interés que se quiere proteger y deberá determinar de forma expresa y justificada los documentos y/o datos facilitados que se consideren confidenciales.

Esta declaración en ningún caso podrá ser genérica ni injustificada, ni tampoco podrá declararse que todos los documentos tienen carácter confidencial.

En caso de que las empresas licitadoras consideren que ningún documento y/o información tiene carácter confidencial, deberán marcar la casilla correspondiente de la declaración.

En caso de no cumplimentar esta declaración de confidencialidad, se entenderá que la empresa licitadora no declara ningún documento como confidencial. No obstante, corresponderá al órgano de contratación, teniendo en cuenta esta circunstancia, valorar y declarar, en su caso, si alguno o algunos de los documentos que integran la oferta deben tener la consideración de confidenciales, previa audiencia de la empresa o empresas licitadoras.

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

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

f) Declaración de sumisión a los juzgados y tribunales españoles

Las empresas extranjeras deberán aportar una declaración de sumisión a los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden para todas las incidencias que puedan surgir del contrato, con renuncia expresa a su propio fuero.

g) Tratamiento de datos de carácter personal

Dado que la ejecución del contrato comporta el tratamiento o la cesión de datos de carácter personal, al constar así en el apartado J del cuadro de características, la empresa lici-

tadora deberá presentar la declaración que consta en el anexo 3 de este pliego, de compromiso de firma del acuerdo de encargo de tratamiento y la declaración responsable conforme reúne las garantías suficientes para aplicar las medidas de seguridad que correspondan.

h) Otra documentación

Cualquier otra documentación que se exija en el apartado G.4 del cuadro de características.

16.2 La inclusión en el sobre A de la oferta económica o de cualquier información de carácter relevante evaluable de forma automática por aplicación de fórmulas que deba incluirse en el sobre C, así como de cualquier información de carácter relevante cuantificable mediante la aplicación de fórmulas que deba incluirse en el sobre B, cuando se vulnere el secreto de las ofertas o el deber de no tener conocimiento del contenido de la documentación relativa a los criterios de adjudicación, comportará la exclusión de la empresa licitadora, tal como se establece en el apartado K del cuadro de características del contrato.

16.3. Sobre B y C

CONTENIDO DEL SOBRE B Y C

a) En el sobre B deberá incluirse toda la documentación relacionada con los criterios de adjudicación que dependen de un juicio de valor, y en el sobre C deberá incorporarse la oferta económica y la documentación relativa a los criterios de adjudicación cuantificables de forma automática mediante la aplicación de fórmulas.

La inclusión en el sobre B de la oferta económica o de cualquier información de carácter relevante evaluable de forma automática por aplicación de fórmulas y que, por tanto, deba incluirse en el sobre C, comportará la exclusión de la empresa licitadora cuando se vulnere el secreto de las proposiciones o el deber de no tener conocimiento del contenido de la documentación relativa a los criterios de valoración objetiva o valorables mediante la aplicación de fórmulas antes de la relativa a los criterios de valoración sometidos a juicio de valor, tal como consta en el apartado K del cuadro de características.

b) La proposición económica deberá formularse conforme al modelo que se adjunta como anexo 4 y como plantilla al sobre correspondiente de esta licitación incluido en la herramienta de Sobre Digital, y las proposiciones correspondientes a los demás criterios de adjudicación de valoración mediante la aplicación de fórmulas, en su caso, conforme a los contenidos señalados en las plantillas y anexos de este pliego.

No se aceptarán las proposiciones que tengan omisiones, errores o enmiendas que no permitan conocer claramente aquello que la Administración considere fundamental para valorar las ofertas.

c) La discrepancia entre el importe presentado en letras y el importe presentado en cifras se resolverá dando validez al primero.

d) La proposición económica no podrá superar el importe expresado en el apartado B.3 del cuadro de características.

e) A través de la herramienta de Sobre Digital, las empresas deberán firmar el documento “resumen” de sus ofertas, con firma electrónica avanzada basada en un certificado cualificado, con cuya firma se entenderá firmada la totalidad de la oferta, dado que este documento contiene las huellas electrónicas de todos los documentos que la componen, a excepción del DEUC, que deberá presentarse debidamente firmado, y de la oferta, que deberá firmarse en los términos establecidos en el apartado siguiente.

f) Las proposiciones deberán ser firmadas por las personas representantes legales de las empresas licitadoras y, en caso de tratarse de empresas que concurren con el compromiso de constituirse en UTE, deberán ser firmadas por las personas representantes legales de todas las empresas que componen la unión temporal de empresas. La persona o personas que firmen la oferta deberán ser la persona o una de las personas firmantes del DEUC.

g) La presentación de ofertas comporta que el órgano de contratación pueda consultar u obtener en cualquier momento información sobre todo lo declarado por las empresas licitadoras o contratistas.

Mesa de contratación y custodios

17.1 La composición de la mesa de contratación se publicará en el perfil de contratante del órgano de contratación (<https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/9697028?categoria=0>), con una antelación mínima de 7 días naturales respecto de la fecha fijada para el acto de apertura de la documentación general —sobre A—.

17.2 Los custodios en este procedimiento de adjudicación son las personas que se señalan en el apartado L del cuadro de características, que son las que permiten la apertura de los sobres una vez aplicadas sus credenciales.

17.3 La mesa de contratación deberá verificar que la presentación de las proposiciones ha sido la exigida en este PCA, especialmente en cuanto a la documentación general que debe contener el sobre A y, en particular, que el DEUC está debidamente formalizado, y deberá excluir a aquellas empresas que hayan presentado su proposición fuera de plazo o hayan incluido en el sobre A documentación relativa a los sobres B o C.

La mesa de contratación abrirá el sobre A, comprobará la corrección de las firmas de las ofertas y calificará la documentación contenida en el sobre A. En caso de observar defectos u omisiones subsanables, deberá comunicarlo a las empresas licitadoras afectadas para que los corrijan o subsanen, ante la propia mesa de contratación, en el plazo máximo de 3 días naturales. Sin perjuicio de la comunicación a las personas interesadas, los defectos u omisiones subsanables se harán públicos mediante el perfil de contratante.

Asimismo, la mesa podrá solicitar a las empresas licitadoras las aclaraciones que precise sobre los certificados y documentos presentados o requerirles que presenten documentación complementaria, para lo cual dispondrán de un plazo máximo de hasta 5 días naturales, sin que pueda presentarse después de haber sido declaradas admitidas las ofertas.

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

Estas peticiones de subsanación o aclaración deberán comunicarse a la empresa mediante comunicación electrónica a través de e-NOTUM, integrado en la Plataforma de Servicios de Contratación Pública.

17.4 La mesa, una vez calificada la documentación general y subsanados, en su caso, los defectos u omisiones en la firma o en la documentación presentada, deberá determinar las empresas que se ajustan a los criterios de selección establecidos, con pronunciamiento expreso respecto de las admitidas a la licitación, las excluidas y las causas de exclusión.

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

17.5 Los actos de admisión o de exclusión adoptados por la mesa en relación con la apertura del sobre A serán susceptibles de impugnación en los términos establecidos en la cláusula 46 de este pliego.

18. Comité de expertos

De acuerdo con lo establecido en el apartado M del cuadro de características, no se prevé la constitución de comité de expertos en este procedimiento de contratación.

La valoración de los criterios de adjudicación sometidos a juicio de valor, en su caso, será efectuada por los servicios técnicos correspondientes, que emitirán el informe técnico de valoración que se elevará a la mesa de contratación.

19. Valoración de las proposiciones

19.1 En los días, lugares y horas indicados en el anuncio de licitación publicado en el perfil de contratante del órgano de contratación (<https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/9697028?categoria=0>), tendrá lugar la apertura de los sobres B y, posteriormente, se realizará el acto de apertura de los sobres C, en acto público, en su caso, presentados por las empresas admitidas. Con carácter previo a la apertura del sobre C se dará a conocer, a través del perfil de contratante, la puntuación obtenida por cada una de las empresas respecto de los criterios de adjudicación que dependen de un juicio de valor.

En caso de que el acto de apertura de sobres sea público, una vez finalizada la apertura de los sobres, las empresas licitadoras podrán hacer constar ante la mesa de contratación todas las observaciones que consideren oportunas, las cuales deberán quedar reflejadas en el acta.

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

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

Estas peticiones de subsanación o aclaración se comunicarán a la empresa mediante comunicación electrónica a través de e-NOTUM, integrado en la Plataforma de Servicios de Contratación Pública.

19.3 La mesa podrá solicitar los informes técnicos que considere necesarios antes de formular su propuesta de adjudicación. También podrá solicitar dichos informes cuando considere necesario verificar que las ofertas cumplen las especificaciones técnicas de los pliegos. Las proposiciones que no cumplan dichas prescripciones serán excluidas.

19.4 La mesa de contratación deberá excluir aquellas proposiciones que hayan incluido en el sobre B la oferta económica o cualquier información de carácter relevante evaluable de forma automática por aplicación de fórmulas y que, por tanto, deba incluirse en el sobre C, cuando se vulnere el secreto de las proposiciones o el deber de no tener conocimiento del contenido de la documentación relativa a los criterios de valoración objetiva o valorables mediante la aplicación de fórmulas antes de la relativa a los criterios de valoración sometidos a juicio de valor.

La mesa excluirá las proposiciones de las empresas licitadoras que no hayan superado la puntuación mínima establecida, en su caso, en el apartado N del cuadro de características, respecto de los criterios que dependen de un juicio de valor.

De la misma manera, deberán ser excluidas, mediante resolución motivada, las empresas cuyas proposiciones no concuerden con la documentación examinada y admitida, las que excedan del presupuesto base de licitación, las que modifiquen sustancialmente el modelo de proposición establecido en este pliego, así como aquellas que contengan un error manifiesto en relación con el importe de la proposición. Igualmente, deberán ser excluidas las empresas que presenten proposiciones cuando la propia empresa reconozca el error o inconsistencia de la misma que la hagan inviable, así como aquellas que incurran en el supuesto de oferta anormalmente baja o desproporcionada cuando no quede justificada su viabilidad.

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

19.5 Los actos de exclusión y de admisión de las empresas licitadoras adoptados por la mesa en relación con la apertura de los sobres B y C serán susceptibles de impugnación en los términos establecidos en la cláusula 46 de este pliego

20. Evaluación global de las ofertas

El método para determinar la oferta con la mejor relación calidad-precio es la suma de los distintos puntos asignados a los diferentes criterios de adjudicación que se detallan en el apartado O del cuadro de características.

21. Criterios de desempate

21.1 En casos de empate en las puntuaciones obtenidas por las ofertas de las empresas licitadoras, tendrá preferencia en la adjudicación:

La proposición presentada por aquellas empresas que, al vencimiento del plazo de

presentación de proposiciones, tengan en su plantilla un porcentaje de trabajadores con discapacidad superior al que les imponga la normativa. Si varias empresas licitadoras de las que hayan empatado en cuanto a la proposición con mejor relación calidad-precio acreditan tener relación laboral con personas con discapacidad en un porcentaje superior al que les imponga la normativa, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato la empresa licitadora que disponga del porcentaje más alto de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.

La proposición presentada por las empresas de inserción reguladas en la Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de las empresas de inserción, que cumplan los requisitos establecidos en dicha normativa para tener esta consideración.

La proposición de entidades reconocidas como organizaciones de comercio justo para la adjudicación de los contratos que tengan por objeto productos en los que exista alternativa de comercio justo.

La proposición presentada por empresas que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, incluyan medidas de carácter social y laboral que favorezcan la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

21.2 Estos criterios de desempate son acumulativos, de manera que, en caso de empate desde el punto de vista de los criterios que sirven de base para la adjudicación, tendrá preferencia, en su caso, la empresa que cumpla un mayor número de criterios de adjudicación adicionales.

21.3 En caso de persistir la situación de empate en la puntuación una vez aplicados los criterios mencionados, el desempate se resolverá por sorteo.

21.4 Las empresas licitadoras deberán aportar la documentación acreditativa de los criterios de desempate en el momento en que se produzca el empate.

22. Ofertas anormalmente bajas

22.1 La determinación de las ofertas que presenten valores anormalmente bajos deberá llevarse a cabo en función de los límites y parámetros objetivos establecidos en el apartado P del cuadro de características.

22.2 En el supuesto de que alguna de las proposiciones incurra en presunción de anormalidad, la mesa de contratación deberá solicitar a las empresas licitadoras que las hayan presentado que justifiquen y desglosen razonada y detalladamente el bajo nivel de los precios o costes, o cualquier otro parámetro sobre cuya base se haya definido la eventual anormalidad de la proposición. Con esta finalidad, la mesa requerirá por escrito a la empresa licitadora para que presente las precisiones que considere oportunas sobre la viabilidad de la oferta y las justificaciones pertinentes. La empresa licitadora dispondrá de un plazo máximo de 10 días hábiles, a contar desde la fecha de recepción de la solicitud, para presentar las justificaciones por escrito, que podrán referirse a:

El ahorro que permitan los servicios prestados.

Las soluciones técnicas adoptadas o las condiciones excepcionalmente favorables de que disponga la empresa licitadora para prestar los servicios.

La innovación y originalidad de los servicios propuestos por la empresa licitadora.

El cumplimiento de las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral establecidas en el Derecho de la Unión, el Derecho nacional, los convenios colectivos o las disposiciones de Derecho internacional medioambiental, social y laboral enumeradas en el anexo X de la Directiva 2014/24/UE, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE. No podrán justificarse precios por debajo del mercado.

El cumplimiento de las obligaciones en materia de subcontratación.
La posible obtención de una ayuda estatal por parte de la empresa licitadora.

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

Este requerimiento se comunicará a la empresa mediante comunicación electrónica a través de e-NOTUM, integrado con la Plataforma de Servicios de Contratación Pública.

22.4 Transcurrido el plazo mencionado, si la mesa de contratación no recibe la información y la documentación justificativa solicitadas, lo pondrá en conocimiento del órgano de contratación y se considerará que la proposición no puede ser cumplida y, por tanto, la empresa licitadora quedará excluida del procedimiento de licitación.

Si, por el contrario, la información y la documentación justificativa solicitadas se reciben dentro del plazo otorgado, la mesa de contratación elevará la correspondiente propuesta de aceptación o rechazo de la proposición, debidamente motivada, al órgano de contratación, para que este pueda decidir, bien su aceptación porque se considera acreditada su viabilidad y pueda tenerse en cuenta a todos los efectos para resolver la adjudicación del contrato, bien su rechazo, en caso contrario.

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

23. Decisión de no adjudicar o celebrar el contrato y desistimiento

23.1 El órgano de contratación podrá, por razones de interés público debidamente justificadas y con la correspondiente notificación a las empresas licitadoras, tomar la decisión de no adjudicar o no formalizar el contrato antes de la formalización del mismo. También podrá desistir del procedimiento, antes de la formalización del contrato, notificándolo a las empresas licitadoras cuando se aprecie una infracción no subsanable de las normas de preparación del contrato o de las reguladoras del procedimiento de adjudicación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 152 de la LCSP.

23.2 En ambos supuestos se compensará a las empresas licitadoras por los gastos en que hubieran incurrido, de acuerdo con lo establecido en el artículo 152.2 de la LCSP.

23.3 La decisión de no adjudicar o suscribir el contrato y el desistimiento del procedimiento de adjudicación se publicarán en el perfil de contratante, sin perjuicio del resto de comunicaciones que resulten legalmente exigibles.

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

24.1 Una vez valoradas las ofertas, la mesa de contratación las clasificará por orden

decreciente y, posteriormente, remitirá al órgano de contratación la correspondiente propuesta de adjudicación.

En el caso de contratos sujetos a regulación armonizada, si el órgano de contratación tiene indicios fundados de conductas colusorias en el procedimiento de contratación en tramitación, en el sentido definido en el artículo 1 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de defensa de la competencia, los trasladará, de oficio o a instancia de la mesa de contratación, a la Autoridad Catalana de la Competencia —ACCO—, para que emita un informe sobre el carácter fundado o no de dichos indicios. La remisión de la documentación a la ACCO supone la suspensión inmediata de la licitación.

De acuerdo con el artículo 150 de la LCSP, en caso de que el informe de la ACCO concluya que existen indicios fundados de conducta colusoria, el órgano de contratación remitirá a las empresas licitadoras afectadas la documentación necesaria para que, en un plazo de 10 días hábiles, aleguen cuanto consideren conveniente en defensa de sus derechos, y resolverá de forma motivada lo que proceda.

En caso de que resuelva que existen indicios fundados de conductas colusorias, excluirá del procedimiento de contratación a las empresas licitadoras responsables de dicha conducta, lo notificará a todas las empresas licitadoras y continuará el procedimiento de contratación con las empresas licitadoras restantes.

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

La propuesta de adjudicación de la mesa de contratación no crea ningún derecho a favor de la empresa licitadora propuesta como adjudicataria, ya que el órgano de contratación podrá apartarse de ella siempre que motive su decisión.

24.2 Una vez aceptada la propuesta de la mesa por el órgano de contratación, los servicios correspondientes deberán requerir a la empresa licitadora que haya presentado la oferta con la mejor relación calidad-precio para que, en el plazo de 10 días hábiles a contar desde el día siguiente a aquel en que haya recibido el requerimiento —que se efectuará mediante notificación electrónica a través de e-NOTUM, integrado en la Plataforma de Servicios de Contratación Pública—, presente la documentación que se menciona a continuación.

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

a) Empresas no inscritas en el Registro de empresas licitadoras y clasificadas de Cataluña —RELIC— o en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público —ROLECE—, o que no figuren en una base de datos nacional de un Estado miembro de la Unión Europea

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

Documentación acreditativa de la capacidad de obrar y de la personalidad jurídica.

Documentos acreditativos de la representación y la personalidad jurídica de las personas firmantes de las ofertas: poder para comparecer o para firmar proposiciones en nombre de otra persona y el DNI o el pasaporte. La empresa podrá acreditarlo mediante la inscripción en el registro de Representa.

Documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos específicos de solvencia o certificado de clasificación.

De conformidad con el artículo 79 del Decreto 76/2020, de 4 de agosto, de Administración digital, la Administración de la Generalitat dispone de un registro electrónico de representación en el que se inscriben las representaciones de personas físicas y de personas jurídicas que se otorguen a personas físicas para que puedan actuar ante la Administración de la Generalitat y ante otras administraciones que se hayan incorporado al registro. El Registro electrónico de representación de la Administración de la Generalitat garantiza la interoperabilidad —incluida la consulta de los apoderamientos inscritos en el Registro Mercantil, el Registro de la Propiedad y en los protocolos notariales—, interconexión, compatibilidad informática y transmisión telemática con los registros de representación de otras administraciones públicas. Puede accederse a la solución “Representa” del Consorcio de Administración Abierta para la gestión de las representaciones y apoderamientos en el enlace siguiente:

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

Documentos justificativos de que se encuentra al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, previstos en los artículos 13 y 14 del Reglamento, así como el documento de alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas, de acuerdo con el artículo 15 de la misma norma, siempre que esta información no se encuentre actualizada o no esté recogida en el RELIC o en el ROLECE.

Para que la empresa acredite que se encuentra al corriente de las obligaciones tributarias y de las obligaciones con la Seguridad Social, deberá aportar la documentación siguiente en aquellos casos en que no haya sido posible su obtención por parte de la Administración:

1. En relación con el Impuesto sobre Actividades Económicas:

Si la empresa propuesta como adjudicataria es sujeto pasivo del Impuesto sobre Actividades Económicas y está obligada a pagar dicho impuesto, deberá presentar el documento de alta del impuesto relativo al ejercicio corriente en el epígrafe correspondiente al objeto del contrato o el último recibo del impuesto, acompañado de una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del impuesto. Si la empresa propuesta se encuentra en algún supuesto de exención recogido en el artículo 82.1 del texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 4 de marzo, deberá aportar una declaración responsable en la que especifique el supuesto legal de exención y el documento de declaración en el censo de obligados tributarios.

2. En relación con el resto de obligaciones tributarias y las obligaciones con la Seguridad Social:

Certificado positivo de la Agencia Estatal de Administración Tributaria acreditativo de que la empresa se encuentra al corriente de obligaciones tributarias y de la inexistencia de deudas de naturaleza tributaria con el Estado.

Certificado positivo, emitido por la Tesorería General de la Seguridad Social, de

encontrarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones de la empresa con la Seguridad Social.

Certificado positivo acreditativo de que la empresa se encuentra al corriente de las obligaciones tributarias con la Administración de la Generalitat de Catalunya.

En este caso, el certificado mencionado deberá expedirse de oficio previa solicitud del secretario de la mesa de contratación.

No obstante, cuando la empresa no esté obligada a presentar las declaraciones o los documentos a que se refieren los puntos anteriores, esta circunstancia deberá acreditarse mediante una declaración responsable.

A tal efecto serán válidas las certificaciones, impresas por vía telemática, informática o electrónica, de carácter positivo y acreditativas del cumplimiento de obligaciones con la Tesorería General de la Seguridad Social, de acuerdo con las previsiones del artículo 15.4 del Reglamento.

Asimismo, la empresa licitadora que haya presentado la oferta con la mejor relación calidad-precio deberá aportar:

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

Documento acreditativo de la constitución de la garantía definitiva, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 25 de este pliego.

En caso de que la empresa licitadora recurra a la capacidad de otras entidades para acreditar la solvencia, compromiso por escrito de las entidades a las que recurre la empresa licitadora conforme ponen a disposición de esta los recursos necesarios para la ejecución del contrato.

Relación del personal que se destinará a la ejecución del contrato y acreditación de su afiliación y alta en la Seguridad Social, mediante la presentación de las RNT correspondientes. Alternativamente, y en su caso, esta acreditación podrá efectuarse mediante declaración responsable por parte de la empresa en la que declare no tener todavía contratadas a las personas trabajadoras que se ocuparán en la ejecución del contrato y que acreditará la afiliación y alta de todas ellas cuando las haya contratado y siempre con carácter previo al inicio de la actividad contratada.

En su caso, certificado acreditativo del cumplimiento de las normas de garantía de calidad y de gestión medioambiental.

Cualquier otra documentación que, específicamente y por la naturaleza del contrato, se determine en el apartado G.4 del cuadro de características.

b) Empresas inscritas en el Registro de empresas licitadoras y clasificadas de Cataluña —RELIC— o en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público —ROLECE—, o que figuren en una base de datos nacional de un Estado miembro de la Unión Europea

La empresa licitadora que haya presentado la mejor oferta en relación calidad-precio deberá aportar toda la documentación relativa a la capacidad y solvencia requerida para participar en la licitación que no conste inscrita en dichos registros o no conste vigente o actualizada, así como la documentación siguiente:

Los documentos acreditativos de la efectiva disposición de medios que se haya comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato, de acuerdo con el artículo

76.2 de la LCSP.

Documento acreditativo de la constitución de la garantía definitiva, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 25 de este pliego.

En caso de que la empresa licitadora recurra a la capacidad de otras entidades para acreditar la solvencia, compromiso por escrito de las entidades a las que recurre la empresa licitadora conforme ponen a disposición de esta los recursos necesarios para la ejecución del contrato.

En su caso, certificado acreditativo del cumplimiento de las normas de garantía de calidad y de gestión medioambiental.

Relación del personal que se destinará a la ejecución del contrato y acreditación de su afiliación y alta en la Seguridad Social, mediante la presentación de las RNT correspondientes. Alternativamente, y en su caso, esta acreditación podrá efectuarse mediante declaración responsable por parte de la empresa en la que declare no tener todavía contratadas a las personas trabajadoras que se ocuparán en la ejecución del contrato y que acreditará la afiliación y alta de todas ellas cuando las haya contratado y siempre con carácter previo al inicio de la actividad contratada.

Cualquier otra documentación que, específicamente y por la naturaleza del contrato, se determine en el apartado G.4 del cuadro de características.

Los órganos de contratación o, en su caso, la mesa, deberán acceder al RELIC o al ROLECE para comprobar los datos registrales de las empresas que declaren estar inscritas, generar el certificado de inscripción en el que consten —que deberán incorporar al expediente— y, si procede, requerir a las empresas para que aporten la documentación que no conste en ellos o que no esté vigente.

24.4 Una vez que la empresa licitadora que haya presentado la oferta con mejor relación calidad-precio haya aportado la documentación requerida, la mesa la calificará. Si se observa que en la documentación presentada existen defectos o errores de carácter subsanable, deberá comunicarlo a las empresas afectadas para que los corrijan o subsanen en el plazo de 3 días naturales.

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

Estas peticiones de subsanación se comunicarán a la empresa mediante comunicación electrónica a través de e-NOTUM, integrado en la Plataforma de Servicios de Contratación Pública.

24.5 En caso de que no se cumplimente adecuadamente el requerimiento de documentación en el plazo señalado, o bien en el plazo para subsanar que conceda la mesa de contratación, se entenderá que la empresa licitadora ha retirado su oferta y se procederá a requerir la misma documentación a la empresa licitadora siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas. Este hecho comportará la exigibilidad del importe del 3% del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad, sin perjuicio de las consecuencias previstas en materia de prohibición de contratar en el artículo 71.2.a) de la LCSP.

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

25. Garantía definitiva

25.1 El importe de la garantía definitiva es el que se señala en el apartado R del cuadro de características.

25.2 Las garantías podrán prestarse en alguna de las formas siguientes:

a) En efectivo o en valores de deuda pública, con sujeción, en cada caso, a las condiciones establecidas en el Reglamento. El efectivo y los certificados de inmovilización de los valores anotados deberán depositarse en la Caja General de Depósitos de la Tesorería General de la Generalitat de Catalunya o en las cajas de depósitos de las tesorerías territoriales.

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

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

25.3 En el caso de unión temporal de empresas, la garantía definitiva podrá constituirse por una o varias de las empresas participantes, siempre que, en conjunto, alcance la cuantía requerida en el apartado R del cuadro de características y garantice solidariamente a todas las empresas integrantes de la unión temporal.

25.4 De acuerdo con lo previsto en el artículo 107.2 de la LCSP, en caso de que la oferta de la empresa adjudicataria hubiera resultado inicialmente anormalmente baja, pero se hubiera justificado la viabilidad de la proposición económica, el órgano de contratación podrá exigir que, además de la garantía definitiva, se preste una garantía complementaria de hasta el 5% del importe de adjudicación del contrato, de manera que la garantía pueda alcanzar el 10% del precio del contrato.

25.5 La garantía definitiva responderá de los conceptos definidos en el artículo 110 de la LCSP.

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

25.7 Cuando, como consecuencia de la modificación del contrato, su valor total experimente variación, la garantía constituida deberá ajustarse en la cuantía necesaria para que se mantenga la debida proporción entre la garantía y el nuevo precio modificado del contrato, en el plazo de 15 días naturales desde la fecha en que se notifique a la empresa adjudicataria el acuerdo de modificación. A estos efectos, no se considerarán las variaciones de precio que se produzcan como consecuencia de una revisión de precios, de conformidad con lo señalado en el capítulo relativo a la revisión de precios en los contratos del sector público de la LCSP.

25.8 Cuando se hagan efectivas sobre la garantía las penalidades o indemnizaciones exigibles a la empresa adjudicataria, esta deberá reponer o ampliar la garantía, en la cuantía que corresponda, en el plazo de 15 días naturales desde la ejecución.

En caso de que la empresa adjudicataria no ajuste o reponga la garantía correspondiente en los supuestos mencionados en este apartado y en los dos anteriores, la Administración podrá resolver el contrato.

26. Adjudicación del contrato y publicidad de las adjudicaciones

26.1 Una vez presentada la documentación a que hace referencia la cláusula 24, el órgano de contratación acordará la adjudicación del contrato a la empresa o empresas propuestas como adjudicatarias, dentro del plazo de cinco días hábiles siguientes a la recepción de dicha documentación.

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

26.2 La adjudicación del contrato deberá ser motivada y deberá notificarse a las empresas licitadoras mediante notificación electrónica a través de e-NOTUM, así como publicarse en el perfil de contratante del órgano de contratación dentro del plazo de 15 días naturales siguientes a la recepción de la documentación, indicando el plazo en que deberá formalizarse el contrato.

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

II. DISPOSICIÓN RELATIVA A LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

27. Documento de formalización y publicación en el perfil de contratante

27.1 La empresa adjudicataria está obligada a formalizar el contrato en documento administrativo, que en ningún caso podrá implicar alteración de los términos en que se haya efectuado la adjudicación, mediante firma electrónica avanzada basada en un certificado cualificado de firma electrónica.

La empresa adjudicataria podrá solicitar que el contrato se eleve a escritura pública, siendo a su cargo los gastos correspondientes.

27.2 La formalización del contrato no podrá realizarse antes de que transcurran 15 días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación a las empresas licitadoras. Los servicios dependientes del órgano de contratación requerirán a la empresa o empresas adjudicatarias para que formalicen el contrato en un plazo no superior a cinco días naturales, a contar desde el día siguiente a aquel en que hayan recibido la notificación de adjudicación, una vez transcurrido el plazo previsto en el párrafo anterior sin que se haya interpuesto recurso especial en materia de contratación que lleve aparejada la suspensión de la formalización o sin que el órgano competente para la resolución del recurso haya levantado la suspensión.

27.3 El contenido del contrato deberá ser el establecido en el artículo 35 de la LCSP y en el artículo 71 del Reglamento, y no podrá incluir ninguna cláusula que implique alteraciones de los términos en que se haya efectuado la adjudicación.

27.4 En caso de que el contrato no pueda formalizarse con la empresa adjudicataria, el contrato se adjudicará a la empresa licitadora siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas sus proposiciones, siempre que sea posible y la nueva empresa adjudicataria preste su conformidad. En este caso, la nueva empresa adjudicataria

dispondrá de un plazo de 10 días hábiles para presentar la documentación.

27.5 Si el contrato no puede formalizarse por causas imputables a la empresa adjudicataria, se le exigirá el pago del importe del 3% del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía definitiva, si esta se hubiera constituido. Además, este hecho podrá dar lugar a declarar a la empresa en prohibición de contratar, de acuerdo con el artículo 71.2.b) de la LCSP.

27.6 En el supuesto de que la falta de formalización sea imputable a la Administración, deberá indemnizarse a la empresa adjudicataria por los daños y perjuicios que la demora le hubiera podido ocasionar.

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

27.8 El contrato se perfecciona con su formalización, y esta es requisito imprescindible para poder iniciar su ejecución.

27.9 El contrato formalizado deberá publicarse en un plazo no superior a quince días naturales después de su perfeccionamiento en el perfil de contratante del órgano de contratación y, en su caso, en el DOUE.

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

Los datos contractuales comunicados al Registro Público de Contratos serán de acceso público, con las limitaciones que imponen las normas sobre protección de datos, siempre que no tengan carácter confidencial.

III. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

28. Cumplimiento de plazos y correcta ejecución del contrato

28.1 El contrato deberá ejecutarse con sujeción a lo establecido en sus cláusulas y en los pliegos, y de acuerdo con las instrucciones que dé a la empresa contratista la persona responsable del contrato, que es la que consta en el apartado S del cuadro de características.

28.2 La empresa está obligada al cumplimiento del plazo total de ejecución del contrato y, en su caso, de los plazos parciales fijados en el programa de trabajos.

28.3 Si, al llegar cualquier plazo total o parcial, la empresa contratista incurre en demora por causas que le sean imputables, la Administración podrá optar, atendidas las circunstancias del caso, por la resolución del contrato con pérdida de la garantía o por la imposición de penalidades diarias de 0,60 euros por cada 1.000,00 euros del precio del

contrato, IVA excluido, sin perjuicio de que pueda ampliarse el plazo de ejecución, de acuerdo con lo previsto en los artículos 29 y 195 de la LCSP.

28.4 En caso de cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato o en el supuesto de incumplimiento de los compromisos, o de incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución, de obligado cumplimiento por la empresa o empresas contratistas, que se establecen en el apartado Z.1 del cuadro de características, podrá acordarse la imposición de las correspondientes penalidades en los términos y condiciones establecidos en el artículo 192 de la LCSP.

28.5 En caso de incumplimiento de la obligación de la empresa contratista de remitir la relación detallada de subcontratistas o suministradores y el justificante de cumplimiento de los pagos, podrá imponerse una penalidad del 10% del precio del contrato, IVA excluido, de la que responderá la garantía definitiva. En los contratos de servicios de valor estimado superior a 5 millones de euros y en aquellos en que el importe de la subcontratación sea igual o superior al 30% del precio del contrato, las actuaciones de comprobación y la imposición de penalidades por el incumplimiento serán obligatorias.

En caso de resolución judicial o arbitral firme aportada por la subcontratista o por la suministradora al órgano de contratación que acredite la falta de pago en plazo por parte de la contratista a una subcontratista o suministradora vinculada a la ejecución del contrato, y que dicha demora en el pago no esté motivada por el incumplimiento de alguna de las obligaciones contractuales asumidas por la subcontratista o suministradora en la ejecución de la prestación, se impondrá, en todo caso, una penalidad del 5% del precio del contrato, IVA excluido, a la contratista, de la que responderá la garantía definitiva.

28.6 El cumplimiento de la normativa de competencia se considera una obligación contractual esencial. El incumplimiento por parte de la empresa contratista del Derecho de la competencia en una resolución firme de una autoridad de competencia podrá dar lugar a una penalidad del 10% del precio del contrato, IVA excluido, a la contratista.

Asimismo, dado el carácter de obligación contractual esencial, dicho incumplimiento será causa de resolución del contrato.

Asimismo, la Administración podrá iniciar una reclamación de daños, de conformidad con el Real Decreto-ley 9/2017, de 26 de mayo.

28.7 Los importes de estas penalidades deberán hacerse efectivos mediante la deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse a la empresa contratista o sobre la garantía que, en su caso, se haya constituido, cuando no puedan deducirse de dichas cantidades.

28.8 En caso de que el contratista, por causas que le sean imputables, incumpla parcialmente la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Administración podrá optar, en función de las circunstancias concurrentes, por la resolución del contrato con pérdida de la garantía o por la imposición de las penalidades que se establezcan en el apartado Y del cuadro de características.

28.9 El importe de la penalidad no excluye la indemnización por daños y perjuicios a que pueda tener derecho la Administración, originados por el incumplimiento parcial, el cumplimiento defectuoso o la demora en la ejecución del contrato, cuando la penalidad no cubra los daños causados.

28.10 En todo caso, la constitución en mora de la empresa contratista no requerirá interpelación o intimación previa por parte de la Administración.

28.11 Podrán imponerse también aquellas penalidades específicas que se establezcan en el apartado Y del cuadro de características para casos concretos.

29. Control en la ejecución del contrato

29.1 Con independencia de las funciones que correspondan a la unidad encargada de realizar el seguimiento y la ejecución ordinaria del contrato, corresponde al responsable del contrato, que es el señalado en el apartado S del cuadro de características, de acuerdo con lo establecido por el artículo 62 de la LCSP, supervisar la ejecución del contrato y adoptar las decisiones y dar las instrucciones necesarias para asegurar la correcta realización de la prestación pactada, siempre dentro de las facultades que le otorgue el órgano de contratación.

Asimismo, le corresponde formular la propuesta sobre la imposición de penalidades y emitir informe en el que se determine si el retraso en la ejecución se ha producido por motivos imputables al contratista. La persona responsable del seguimiento de la ejecución del contrato también deberá controlar el cumplimiento de las cláusulas de uso del catalán previstas en este pliego y, con anterioridad a la finalización del contrato, deberá emitir la certificación correspondiente que acredite, en su caso, dicho cumplimiento, así como un informe de evaluación final de la contratación que deberá servir para valorar los resultados conseguidos en relación con los objetivos previstos y evaluar los aspectos presupuestarios y técnicos del contrato. Asimismo, deberá velar por el cumplimiento de la obligación de la empresa contratada relativa a que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato estén afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.

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

30. Resolución de incidencias y de dudas técnicas interpretativas

30.1 Las incidencias que puedan surgir entre la Administración y la empresa contratista en la ejecución del contrato, por diferencias en la interpretación de lo convenido o bien por la necesidad de modificar las condiciones contractuales, deberán tramitarse mediante expediente contradictorio, que deberá incluir necesariamente las actuaciones descritas en el artículo 97 del Reglamento.

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

30.3 Para la resolución de dudas técnicas interpretativas que puedan surgir durante la ejecución del contrato, podrá solicitarse un informe técnico externo a la Administración de la Generalitat de Catalunya y no vinculante.

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

31. Abonos a la empresa contratista

31.1 El pago a la empresa contratista deberá efectuarse en función de la prestación realmente ejecutada, en los plazos y condiciones establecidos en el artículo 198 de la LCSP y en la forma que se determine en el PPT. El importe de los servicios ejecutados de acuerdo con el PPT deberá acreditarse mediante los documentos que acrediten la realización total o parcial de la prestación objeto del contrato. En el caso de contratos de tracto sucesivo, el pago del precio se realizará en cada uno de los vencimientos que se

hubieran pactado.

31.2 Las empresas adjudicatarias tienen la obligación de entregar la factura por los servicios prestados. Esta factura deberá ser electrónica y deberá expedirse de acuerdo con la normativa vigente sobre factura electrónica y presentarse ante el registro contable de facturas en el plazo de 30 días naturales, contados desde la fecha efectiva de prestación del servicio o de recepción del objeto del contrato o, en caso de desconocer dicha fecha, desde la fecha de registro de la factura. En caso de tratarse de contratos sujetos a regulación armonizada en los que la empresa adjudicataria haya subcontratado, las facturas que emita la empresa adjudicataria deberán indicar, en conceptos diferenciados, el importe de las prestaciones que correspondan a los diferentes subcontratistas.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público, las facturas deberán firmarse con firma avanzada basada en un certificado cualificado, y deberán incluir necesariamente el número de expediente de contratación.

El formato de la factura electrónica y la firma deberán ajustarse al anexo 1 de la Orden ECO/306/2015, de 23 de septiembre, por la que se regula el procedimiento de tramitación y anotación de las facturas en el registro contable de facturas en el ámbito de la Administración de la Generalitat de Catalunya y el sector público que depende de ella. Las facturas deberán entregarse a través del servicio e.FACT, punto general de entrada de las facturas electrónicas de la Administración de la Generalitat de Catalunya.

Los datos identificativos del órgano administrativo con competencias en materia de contabilidad pública, del órgano de contratación y del destinatario, que la empresa contratista deberá hacer constar en las facturas correspondientes, son los que se comunicarán al adjudicatario en el momento de la notificación de la resolución de adjudicación, en los términos previstos en el apartado T del cuadro de características. El seguimiento del estado de las facturas podrá consultarse en la web del departamento competente en materia de economía, en el apartado “tesorería y pagos” —consulta del estado de facturas y pagos de documentos—, a partir del día siguiente al registro de la factura.

31.3 La empresa contratista podrá realizar los trabajos con mayor celeridad que la fijada por el plazo o plazos contractuales. No obstante, no tendrá derecho a percibir en cada año, cualquiera que sea el importe de lo ejecutado o de los documentos expedidos que acrediten la realización del contrato, una cantidad superior a la consignada en la anualidad correspondiente afectada por el coeficiente de adjudicación.

31.4 La empresa contratista tendrá derecho a percibir abonos a cuenta por el importe de las operaciones preparatorias de la ejecución del contrato cuando así se prevea en el PPT y en las condiciones que se señalen. En todo caso, deberán asegurarse los pagos mediante la prestación de la correspondiente garantía.

En caso de retraso en el pago, el contratista tendrá derecho a percibir, en los términos y condiciones legalmente establecidos, los intereses de demora y la indemnización correspondientes por los costes de cobro, en los términos establecidos en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

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

32. Responsabilidad

32.1 La empresa contratista ejecuta el contrato a su riesgo y ventura y está obligada a

indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen a terceras personas como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato, excepto en caso de que los daños sean ocasionados como consecuencia inmediata y directa de una orden de la Administración, dentro de los límites señalados en las leyes.

32.2 La empresa contratista es responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolla y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceras personas de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

32.3 La responsabilidad se extinguirá de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 311 de la LCSP.

33. Otras obligaciones

1. Cláusula ética

a) Los altos cargos y personal directivo, cargos de mando, cargos administrativos y personal al servicio de la Administración pública y de su sector público que intervengan, directa o indirectamente, en el procedimiento de contratación pública están sujetos al Código ético y de conducta en la contratación pública, aprobado por el Gobierno de la Generalitat de Catalunya en fecha 7 de noviembre de 2023, y se les aplicarán sus disposiciones de forma transversal a toda actuación que forme parte de cualquier fase del procedimiento de contratación, de acuerdo con el grado de intervención y de responsabilidad que tengan en él.

b) La presentación de la oferta por parte de las empresas licitadoras comportará su adhesión al Código ético y de conducta en la contratación pública, así como la asunción de los compromisos éticos y de integridad que forman parte de la relación contractual.

c) Las empresas licitadoras, las empresas contratistas y las empresas subcontratistas asumen en su actuación las obligaciones siguientes:

c.1) Observar los principios, normas y cánones éticos propios de las actividades, oficios y/o profesiones correspondientes a las prestaciones objeto de los contratos.

c.2) No realizar acciones que pongan en riesgo el interés público en el ámbito del contrato o de las prestaciones a licitar.

c.3) Denunciar las situaciones irregulares que puedan presentarse en los procesos de contratación pública o durante la ejecución de los contratos.

c.4) Abstenerse de realizar conductas que tengan por objeto o puedan producir el efecto de impedir, restringir o falsear la competencia, como por ejemplo los comportamientos colusorios o de competencia fraudulenta —ofertas de resguardo, eliminación de ofertas, asignación de mercados, rotación de ofertas, etc.—.

c.5) En el momento de presentar la oferta, la empresa licitadora deberá declarar si tiene alguna situación de posible conflicto de interés, a efectos de lo dispuesto en el artículo 64 de la LCSP, o una relación equivalente al respecto con partes interesadas en el proyecto. Si durante la ejecución del contrato se produjera una situación de estas características, la empresa contratista o la empresa subcontratista estará obligada a ponerlo en conocimiento del órgano de contratación.

c.6) Respetar los acuerdos y las normas de confidencialidad.

c.7) Además, la empresa contratista deberá colaborar con el órgano de contratación en las actuaciones que este realice para el seguimiento y/o la evaluación del cumplimiento del contrato, particularmente facilitando la información que le sea solicitada para dichas finalidades y que la legislación de transparencia y la normativa de contratos del sector público imponen a las empresas contratistas en relación con la Administración o Administraciones de referencia, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones de transparencia que les correspondan de forma directa por previsión legal.

c.8) Las empresas licitadoras, las empresas contratistas y las empresas subcontratistas, o sus empresas filiales o vinculadas, se comprometen a cumplir rigurosamente la legislación tributaria, laboral y de Seguridad Social y, específicamente, a no realizar operaciones financieras contrarias a la normativa tributaria en países que no tengan normas sobre control de capitales y sean considerados paraísos fiscales por la Unión Europea.

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

c.1.1) Consecuencias o penalidades por el incumplimiento de esta cláusula

c.1.1.1) En caso de incumplimiento de los subapartados c.1), c.2), c.3), c.6) y c.7), se establece una penalidad mínima de 0,60 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido, que podrá incrementarse de forma justificada y proporcional en función de la gravedad de los hechos. La gravedad de los hechos vendrá determinada por el perjuicio causado al interés público, la reiteración de los hechos o la obtención de un beneficio derivado del incumplimiento. En todo caso, la cuantía de cada una de las penalidades no podrá exceder del 10% del precio del contrato, IVA excluido, ni su total podrá superar en ningún caso el 50% del precio del contrato.

c.1.1.2) En caso de incumplimiento de lo previsto en el subapartado c.4), el órgano de contratación pondrá los hechos en conocimiento de las autoridades competentes en materia de competencia.

c.1.1.3) En caso de incumplimiento de lo previsto en el subapartado c.5) del apartado c), el órgano de contratación lo pondrá en conocimiento de la Comisión de Ética en la Contratación Pública de la Generalitat de Catalunya para que emita el informe pertinente, sin perjuicio de otras penalidades que puedan establecerse.

c.1.1.4) En caso de que la gravedad de los hechos lo requiera, el órgano de contratación pondrá los hechos en conocimiento de la Oficina Antifraude de Cataluña o de los órganos de control y fiscalización que sean competentes por razón de la materia.

2. Obligaciones de carácter medioambiental, social o laboral

La empresa contratista está obligada, en la ejecución del contrato, al cumplimiento de las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social y laboral que establezcan el Derecho de la Unión Europea, el Derecho estatal y los convenios colectivos o las disposiciones de Derecho internacional medioambiental que vinculen al Estado y, en particular, las establecidas en el anexo V de la LCSP.

La empresa contratista deberá cumplir las obligaciones de pago de los salarios y de las

cuotas de Seguridad Social de los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato, de acuerdo con las previsiones del convenio colectivo de aplicación y la normativa correspondiente.

La empresa contratista se obliga a aplicar, al realizar la prestación, medidas destinadas a promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

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

Las obligaciones en materia medioambiental o social mencionadas y otras obligaciones laborales tienen la consideración de condición especial de ejecución. Además, las obligaciones de pago de salarios y de las cuotas de Seguridad Social de los trabajadores y el resto de obligaciones, cuando así se establezca en el apartado Z.2 del cuadro de características, tendrán el carácter de obligación contractual esencial y, por tanto, su incumplimiento será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de que previamente puedan imponerse las penalidades.

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

Especialmente, en lo relativo al pago de los salarios, para garantizar el cumplimiento de la obligación de pago a los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato de los salarios —de acuerdo con lo establecido en el artículo 211, apartado i), de la LCSP— y de las cuotas de Seguridad Social correspondientes, establecidas como obligaciones esenciales, la empresa contratista deberá remitir mensualmente a la persona responsable del contrato una declaración responsable conforme se ha hecho efectivo el pago de los salarios y el ingreso dentro de plazo de las cuotas de Seguridad Social respecto de este personal, en los términos y condiciones previstos en el convenio colectivo y en la normativa correspondiente. La declaración deberá presentarse antes o en la misma fecha que la factura y, en todo caso, deberá estar firmada por la persona representante legal de la empresa.

Si la contratista no remite la declaración responsable indicada, o cuando el responsable del contrato tenga indicios de incumplimiento de las obligaciones de pago mencionadas, se requerirá la justificación documental, que deberá ser remitida en un plazo máximo de 10 días hábiles. Si la contratista no da cumplimiento al requerimiento de justificación documental en dicho plazo, o los motivos que se aleguen no son suficientes para entender que la contratista cumple o está en condiciones de cumplir dichas obligaciones, el responsable del contrato propondrá el inicio del procedimiento de resolución del contrato al órgano de contratación.

El responsable del contrato emitirá la correspondiente certificación de incumplimiento de la condición esencial de ejecución, y se aplicarán las medidas cautelares que correspondan en relación con los pagos, de acuerdo con lo establecido en la LCSP.

3. Obligaciones relativas al uso del catalán

La empresa contratista deberá utilizar el catalán en sus relaciones con el ATMG derivadas de la ejecución del objeto del contrato. Asimismo, la empresa contratista y, en su caso, las empresas subcontratistas deberán utilizar, al menos, el catalán en los rótulos, avisos, comunicaciones, publicaciones, materiales informativos, formularios, mensajes, respuestas, protocolos de atención y demás documentos o elementos de comunicación de

carácter general que deriven de la ejecución de las prestaciones objeto del contrato.

Dado que el objeto del contrato comporta la prestación de un servicio de atención directa a la ciudadanía, la empresa contratista deberá garantizar, durante toda la ejecución del contrato, el derecho de las personas usuarias a ser atendidas en catalán y en castellano, de acuerdo con la normativa lingüística aplicable y con la Recomendación 1/2025, de 27 de noviembre, del Pleno de la Junta Consultiva de Contratación Pública de Cataluña, sobre la incorporación de cláusulas lingüísticas en los contratos del sector público de Cataluña.

La atención inicial a las personas usuarias se prestará en catalán, sin perjuicio del derecho de opción lingüística de la persona usuaria, que podrá ser atendida en castellano si así lo solicita.

La empresa contratista deberá destinar a la ejecución del contrato los medios personales, organizativos y técnicos necesarios para asegurar que las prestaciones objeto del servicio puedan realizarse correctamente en catalán. A estos efectos, el personal adscrito al servicio que tenga relación directa con las personas usuarias deberá disponer de la competencia lingüística necesaria para desarrollar las tareas de atención, información y comunicación de forma fluida, correcta y adecuada en lengua catalana, sin perjuicio del derecho de opción lingüística de las personas usuarias.

Las comunicaciones, respuestas, avisos, formularios, mensajes, materiales de apoyo, protocolos de atención, canales digitales, sistemas automatizados, asistentes virtuales, chatbots u otras herramientas de apoyo vinculadas a la ejecución del contrato deberán estar disponibles, como mínimo, en catalán, y deberán respetar la terminología, los criterios lingüísticos y las instrucciones que establezca el ATMG.

La empresa contratista deberá velar por que las respuestas facilitadas a través de los canales presenciales, telefónicos, electrónicos, telemáticos o digitales sean lingüísticamente correctas, claras, adecuadas al canal utilizado y coherentes con la información oficial del ATMG.

La empresa contratista deberá adoptar las medidas de formación, capacitación, sustitución u organización del personal que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de las obligaciones lingüísticas previstas en este pliego. Las personas que sustituyan al personal adscrito al contrato deberán cumplir igualmente los requisitos lingüísticos exigidos.

En todo caso, la empresa contratista y, en su caso, las empresas subcontratistas, quedan sujetas en la ejecución del contrato a las obligaciones derivadas de la Ley 1/1998, de 7 de enero, de política lingüística, de las disposiciones que la desarrollen y del resto de normativa lingüística aplicable.

El cumplimiento de estas obligaciones tendrá la consideración de obligación esencial de ejecución del contrato, en los términos previstos en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

4. Obligaciones en materia de protección de datos de carácter personal

La empresa contratista, en relación con los datos personales a los que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, se obliga al cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales y, en particular, del Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos

personales y garantía de los derechos digitales.

Dado que la ejecución del contrato comporta el tratamiento de datos personales por cuenta del Consorcio ATMG, la empresa contratista tendrá la condición de encargada del tratamiento y deberá formalizar el correspondiente acuerdo de encargo de tratamiento, de acuerdo con el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679.

La empresa contratista deberá tratar los datos personales únicamente para las finalidades vinculadas a la ejecución del contrato y de acuerdo con las instrucciones del Consorcio ATMG, garantizando su confidencialidad, seguridad e integridad. Esta obligación subsistirá una vez finalizada la relación contractual.

La empresa contratista, en relación con los datos personales a los que tenga acceso con ocasión del contrato, se obliga al cumplimiento de la normativa estatal y de la Unión Europea en materia de protección de datos y, en particular, del Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de dichos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE; de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales; y, en aquello que no haya sido derogado, de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y su normativa de desarrollo.

Dado que la ejecución del contrato requiere el tratamiento o la cesión por parte de la empresa contratista de datos de carácter personal por cuenta del responsable del tratamiento —apartado J del cuadro de características—, el cumplimiento de la normativa mencionada tiene la consideración de condición especial de ejecución. El cumplimiento de la finalidad del tratamiento de datos de carácter personal que figura en el apartado J del cuadro de características tendrá la consideración de obligación contractual esencial.

La empresa contratista, además, asume las obligaciones siguientes:

- a) La empresa contratista se obliga a comunicar cualquier cambio en la ubicación de los servidores y del lugar donde se prestan los servicios asociados a estos respecto de la información facilitada en la declaración que deberá presentar antes de la formalización del contrato. Esta obligación tiene la consideración de obligación contractual esencial.
- b) La documentación y la información que se desprenda o a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución de las prestaciones objeto de este contrato y que corresponda a la Administración contratante responsable del tratamiento de datos personales tiene carácter confidencial y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial por ningún medio o soporte. Por tanto, no podrá realizarse ni tratamiento ni edición informática, ni transmisión a terceras personas fuera del estricto ámbito de la ejecución directa del contrato.
- c) La empresa contratista deberá poner en conocimiento del órgano de contratación, de forma inmediata, cualquier incidencia que se produzca durante la ejecución del contrato que pueda afectar a la integridad o confidencialidad de los datos personales tratados por la Administración contratante, la cual deberá anotarlo en el registro de incidencias.
- d) La empresa contratista deberá firmar, en su caso, el acuerdo de encargo de tratamiento de datos personales o bien la cláusula de protección de datos y deber de confidencialidad —en este último caso, anexo número 8—, según se indique en el apartado J del cuadro de características.

e) En caso de que la ejecución del contrato no implique que la empresa contratista trate o acceda a datos de carácter personal, pero pueda existir un tratamiento incidental, o pueda darse el caso de que el personal de la empresa contratista, para la realización del trabajo, requiera tratar algún dato del personal al servicio de la Administración pública, deberá formalizarse un contrato de compromiso incidental con la empresa.

5. Otras obligaciones

a) La empresa adjudicataria deberá presentar un programa de trabajos cuando así se determine en el PPT. En este caso, el programa de trabajo aceptado por la Administración tendrá carácter contractual.

b) La empresa adjudicataria estará obligada a guardar secreto respecto de los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato.

c) La empresa adjudicataria deberá cumplir las condiciones especiales de ejecución establecidas en este pliego y aquellas que consten expresamente en el apartado Z del cuadro de características y, en su caso, las demás obligaciones contractuales esenciales que se establezcan en dicho apartado Z del cuadro de características.

d) La empresa contratista deberá visar los trabajos objeto del contrato cuando así lo exija la normativa aplicable o los estatutos y reglamentos colegiales.

e) La empresa adjudicataria deberá facilitar toda la información que sea necesaria para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas por la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

f) Las personas adjudicatarias de contratos de servicios que deban prestarse en las dependencias de la entidad contratante deberán facilitar al órgano de contratación, de acuerdo con el formato que este establezca, una lista anonimizada de los puestos de trabajo ocupados y de la clasificación profesional del personal que la persona adjudicataria adscriba a la ejecución del contrato. Este personal no tendrá en ningún caso la consideración de personal al servicio de la entidad contratante ni podrá ocupar puestos de trabajo de esta, por lo que mantendrá el vínculo laboral con la persona adjudicataria o, en su caso, con la entidad subcontratada.

Dado que una parte del contrato se prestará presencialmente en la Taquilla ubicada en la estación de autobuses de Girona, la empresa adjudicataria deberá facilitar al órgano de contratación, en el formato que este determine, la información necesaria relativa a los puestos de trabajo ocupados por el personal adscrito a esta parte del servicio, de forma anonimizada, a efectos de dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia que sean aplicables.

El resto de prestaciones que, de acuerdo con el pliego de prescripciones técnicas, deban ejecutarse desde la sede, centro de trabajo o dependencias propias de la empresa adjudicataria se llevarán a cabo con los medios personales y materiales propios de esta.

Este personal no tendrá en ningún caso la consideración de personal al servicio de la entidad contratante ni podrá ocupar puestos de trabajo de esta, por lo que mantendrá el vínculo laboral con la persona adjudicataria o, en su caso, con la entidad subcontratada.

g) La empresa o empresas contratistas, únicamente en los contratos de servicios que

tengan por objeto prestaciones que impliquen contacto habitual con menores, deberán acreditar que el personal que adscriban a la ejecución del contrato cumple lo previsto en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

h) La empresa contratista se obliga a prestar el servicio con la continuidad convenida y a garantizar a los particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones que se hayan establecido y mediante el abono, en su caso, de la contraprestación económica fijada; a cuidar del buen orden del servicio; a indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones requeridas para llevar a cabo el servicio, con excepción de los que se produzcan por causas imputables a la Administración; y a entregar, en su caso, las obras e instalaciones a que esté obligada en el estado de conservación y funcionamiento adecuados.

i) La empresa adjudicataria deberá constituir el seguro correspondiente en los términos y condiciones que se establezcan, en su caso, en el anexo 5.

j) La empresa o empresas contratistas deberán cumplir, además, las obligaciones siguientes:

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

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

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

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

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

j.5 La empresa contratista deberá designar a una persona responsable del servicio, integrada en su propia organización, que actuará como interlocutora ordinaria con el ATMG durante toda la ejecución del contrato, de acuerdo con lo establecido en el apartado correspondiente del cuadro de características relativo a la adscripción de medios personales.

Esta persona responsable tendrá, entre otras, las funciones siguientes:

- a) Actuar como interlocutora de la empresa contratista ante el ATMG, canalizando las comunicaciones relativas a la ejecución del contrato.
- b) Coordinar el personal adscrito al servicio y organizar la prestación de las tareas de atención presencial, telefónica, electrónica, telemática y multicanal.
- c) Distribuir las tareas entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartir las instrucciones internas necesarias para garantizar la correcta prestación del servicio.
- d) Supervisar el cumplimiento de las funciones asignadas al personal adscrito al contrato, así como controlar su asistencia, la cobertura de los turnos y el cumplimiento de la dotación mínima exigida.
- e) Organizar el régimen de vacaciones, permisos, bajas, ausencias y sustituciones del personal adscrito al servicio, de manera que no se altere el funcionamiento ordinario del servicio ni se reduzca la dotación mínima presencial o la calidad de la atención.
- f) Informar al ATMG de cualquier variación, ocasional o permanente, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.
- g) Realizar el seguimiento de las consultas, incidencias, quejas, sugerencias y reclamaciones gestionadas por los diferentes canales de atención.
- h) Velar por el cumplimiento de los protocolos, instrucciones, criterios de respuesta, obligaciones lingüísticas, obligaciones de protección de datos y condiciones especiales de ejecución establecidas en los pliegos.
- i) Comunicar al ATMG cualquier incidencia relevante que pueda afectar a la continuidad, calidad, seguridad, trazabilidad o correcta ejecución del servicio.
- k) La empresa contratista deberá cumplir la normativa de competencia. En caso de incumplimiento de dicha normativa, la Administración podrá iniciar la reclamación de daños, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto-ley 9/2017, de 26 de mayo.

34. Prerrogativas de la Administración

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

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

Las resoluciones del órgano de contratación tienen carácter inmediatamente ejecutivo y

agotan la vía administrativa.

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

35. Modificación del contrato

35.1 El contrato solo podrá modificarse por razones de interés público, en los casos y en la forma que se especifican en esta cláusula, así como en los supuestos establecidos en el artículo 205. En ambos supuestos, de conformidad con los artículos 203 a 207 de la LCSP.

35.2 El contrato, específicamente, se modificará en los supuestos, con las condiciones, el alcance y los límites que se detallan en el apartado U del cuadro de características y de acuerdo con el procedimiento que consta en el mismo apartado. Estas modificaciones serán obligatorias para el contratista.

En ningún caso la modificación podrá superar el 20% del precio inicial del contrato ni podrá alterar la naturaleza global del contrato. Se entiende que se altera la naturaleza global del contrato inicial si se sustituyen los servicios que se adquirieron por otros diferentes o se modifica el tipo de contrato. En cambio, se considera que no se altera la naturaleza global en caso de que se sustituyan servicios de forma puntual.

Estas modificaciones no podrán suponer el establecimiento de nuevos precios unitarios no previstos en el contrato.

35.3 En caso de que el precio del contrato se determine mediante unidades de ejecución, no tendrán la consideración de modificación las variaciones que, durante la ejecución del contrato, puedan acordarse respecto del número de unidades realmente ejecutadas sobre las previstas en el contrato, las cuales podrán recogerse en la liquidación, siempre que no representen un incremento del gasto superior al 10% del precio del contrato.

En caso de contratos de servicios con presupuesto limitado, en los que el empresario se obligue a prestar una pluralidad de servicios de forma sucesiva y por precio unitario, sin que el número total de servicios incluidos en el objeto del contrato se defina con exactitud en el momento de la formalización, deberá preverse en el cuadro de características como causa de modificación del contrato la circunstancia de que, dentro de su vigencia, las necesidades reales sean superiores a las estimadas inicialmente, en los términos establecidos en el artículo 204 de la LCSP.

35.4 Las modificaciones no previstas en el contrato solo podrán efectuarse cuando se cumplan los requisitos y concurran los supuestos previstos en el artículo 205 de la LCSP y se tramiten de conformidad con el procedimiento regulado en el artículo 191 de la LCSP, con las particularidades previstas en el artículo 207 de la LCSP.

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

35.5 Las modificaciones del contrato se formalizarán de conformidad con lo establecido en el artículo 153 de la LCSP.

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

36. Suspensión del contrato

El contrato podrá suspenderse por acuerdo de la Administración o porque la empresa contratista opte por suspender su cumplimiento en caso de demora en el pago del precio superior a 4 meses, comunicándolo a la Administración con un mes de antelación.

En todo caso, la Administración deberá levantar el acta de suspensión correspondiente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 208.1 de la LCSP.

El acta de suspensión, de acuerdo con el artículo 103 del Reglamento, deberá ser firmada por una persona representante del órgano de contratación y de la empresa contratista y deberá extenderse en el plazo máximo de 2 días hábiles, a contar desde el día siguiente a aquel en que se acuerde la suspensión.

La Administración deberá abonar a la empresa contratista los daños y perjuicios que efectivamente se le causen, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 208.2 de la LCSP.

El resarcimiento por daños y perjuicios solo comprenderá los conceptos que se indiquen en dicho precepto.

VI. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA SUCESIÓN, LA CESIÓN, LA SUBCONTRATACIÓN Y LA REVISIÓN DE PRECIOS

37. Sucesión en la persona de la empresa contratista

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

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

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

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

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

37.4 Si la subrogación no puede producirse porque la entidad a la que deba atribuirse el

contrato no reúne las condiciones de solvencia necesarias, el contrato se resolverá, considerándose a todos los efectos como un supuesto de resolución por culpa de la empresa contratista.

38. Cesión de los contratos

La empresa contratista solo podrá ceder a una tercera persona los derechos y obligaciones relativos a este contrato siempre que las cualidades técnicas o personales del cedente no hayan sido razón determinante de la adjudicación del contrato y que de la cesión no resulte una restricción efectiva de la competencia en el mercado, cuando se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 214.2 de la LCSP.

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

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

39. Subcontratación

39.1 La empresa contratista podrá concertar con otras empresas la realización parcial de la prestación objeto del contrato, de acuerdo con lo previsto en el apartado V del cuadro de características.

39.2 Las empresas licitadoras deberán indicar en sus ofertas la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe y el nombre o el perfil profesional, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a quienes vayan a encomendar su realización.

En este caso, la intención de suscribir subcontratos deberá indicarse en el DEUC y deberá presentarse un DEUC separado por cada una de las empresas que se tenga previsto subcontratar.

En caso de que las empresas contratistas quieran suscribir contratos que no se ajusten a lo indicado en la oferta, estos no podrán suscribirse hasta que transcurran 20 días naturales desde que se haya cursado la notificación al órgano de contratación y se hayan aportado las justificaciones a que se refiere el párrafo siguiente, salvo que se autorizase expresamente con anterioridad o que se diese una situación justificada de emergencia o se exigiese la adopción de medidas urgentes, excepto si la Administración notifica dentro de este plazo su oposición.

Obligatoriamente, dado que, de acuerdo con el apartado J del cuadro de características, la ejecución del contrato comporta el tratamiento o la cesión de datos de carácter personal, las empresas licitadoras deberán indicar necesariamente en sus ofertas si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a estos, así como el nombre o perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de las empresas subcontratistas que deban ejecutarlos. Esta última obligación tiene la consideración de obligación contractual esencial.

39.3 La empresa contratista deberá comunicar por escrito al órgano de contratación, después de la adjudicación del contrato y, como muy tarde, cuando inicie su ejecución, la intención de suscribir subcontratos, indicando la parte de la prestación que se pretende

subcontratar y la identidad de la empresa o empresas subcontratistas, los datos de contacto y del representante o representantes legales de la empresa subcontratista, justificando suficientemente la aptitud de esta para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, y acreditando que no se encuentra incurso en prohibición de contratar de acuerdo con el artículo 71 de la LCSP. En el caso de contratos sujetos a regulación armonizada, y cuando así lo requiera el órgano de contratación, la contratista deberá remitir, junto con la comunicación preceptiva de la subcontratación mencionada, una copia de los contratos suscritos con las subcontratistas.

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

39.4 La empresa contratista deberá notificar por escrito al órgano de contratación cualquier modificación de esta información durante la ejecución del contrato y toda la información necesaria sobre los nuevos subcontratos.

39.5 La formalización de subcontratos está sometida al cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 215 de la LCSP.

39.6 La infracción de las condiciones establecidas en esta cláusula y en el artículo 215 de la LCSP, anteriormente mencionado, para proceder a la subcontratación, así como la falta de acreditación de la aptitud de la empresa subcontratista o de las circunstancias determinantes de la situación de emergencia o de las que hacen urgente la subcontratación, podrán dar lugar a la imposición a la empresa contratista de una penalidad de hasta el 50% del importe del subcontrato.

39.7 Las empresas subcontratistas deberán cumplir, en los mismos términos que la empresa contratista, las obligaciones en materia ambiental, social y laboral establecidas por el Derecho europeo, estatal y autonómico, así como las obligaciones derivadas del convenio colectivo de referencia aplicable al sector correspondiente.

Las empresas subcontratistas quedarán obligadas únicamente ante la empresa contratista principal, que asumirá la total responsabilidad de la ejecución del contrato ante el ATMG, de conformidad con este pliego y con el contrato, incluido el cumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social, laboral y de protección de datos personales.

El conocimiento que el ATMG tenga de los subcontratos suscritos o la autorización que, en su caso, otorgue, no alterará la responsabilidad exclusiva de la empresa contratista principal.

No obstante, en caso de que se detecten incumplimientos por parte de la empresa subcontratista, la persona responsable del contrato podrá proponer al órgano de contratación que exija a la empresa contratista principal la sustitución de la empresa subcontratista o bien la asunción directa de la ejecución de la prestación subcontratada, de acuerdo con el artículo 5 del Decreto Ley 3/2025, de 4 de marzo.

39.8 En ningún caso podrán concertarse por la empresa contratista la ejecución parcial del contrato con personas inhabilitadas para contratar de acuerdo con el ordenamiento jurídico o comprendidas en alguno de los supuestos del artículo 71 de la LCSP. Si el órgano de contratación comprueba que las empresas subcontratistas se encuentran incurso en alguno de los motivos de inhabilitación, exclusión o prohibición de contratar mencionados, la empresa contratista deberá sustituirlas.

39.9 La empresa contratista deberá informar a los representantes de las personas trabajadoras de la subcontratación, de acuerdo con la legislación laboral.

39.10 Los subcontratos tendrán en todo caso naturaleza privada. No obstante, cuando así lo solicite la subcontratista, la contratista deberá expedir un certificado de buena ejecución que refleje el contenido técnico y económico de la participación de la subcontratista en el contrato, y el nivel de satisfacción en el resultado. El certificado deberá emitirse en 10 días naturales desde la solicitud y remitirse a la subcontratista, con copia al responsable del contrato.

39.11 Es una obligación de la empresa contratista, cuando subcontrate con otras, comprobar con carácter previo al inicio de la actividad subcontratada la afiliación y alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras de las empresas con las que subcontrate, así como notificar el cumplimiento de esta obligación a la Administración contratante.

39.12 El pago a empresas subcontratistas y empresas suministradoras se regirá por lo dispuesto en los artículos 216 y 217 de la LCSP.

39.13 El pago a las empresas subcontratistas y suministradoras se regirá por lo dispuesto en los artículos 216 y 217 de la LCSP y, en su caso, por el artículo 5 del Decreto Ley 3/2025, de 4 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes en materia de contratación pública.

El ATMG podrá comprobar el estricto cumplimiento de los pagos de la empresa contratista principal a las empresas subcontratistas o suministradoras que participen en la ejecución del contrato, en los términos previstos en el artículo 217 de la LCSP. A estos efectos, la empresa contratista deberá enviar, cuando sea requerida, la relación detallada de las empresas subcontratistas y suministradoras que participen en el contrato, junto con las condiciones que guarden relación directa con el plazo de pago, y deberá presentar los justificantes de cumplimiento de las obligaciones de pago en plazo.

Estas obligaciones tienen la consideración de condición especial de ejecución. Su incumplimiento podrá comportar la imposición de las penalidades correspondientes, de acuerdo con lo establecido en este pliego, y la garantía definitiva responderá de dichas penalidades.

En el caso de contratos de servicios sujetos a regulación armonizada, cuando la subcontratación con un operador económico sea igual o superior al 10% del precio del contrato, dicho operador tendrá derecho a solicitar el pago directo al órgano de contratación en caso de demora de la empresa contratista superior a un mes, de acuerdo con el artículo 5 del Decreto Ley 3/2025.

En este caso, el órgano de contratación requerirá a la empresa contratista para que acredite el pago o los motivos de su improcedencia. Si la empresa contratista no acredita el pago en el plazo de quince días naturales, o si los motivos alegados no responden a supuestos debidamente justificados, se procederá al pago directo a la empresa subcontratista y a la correspondiente detracción de los importes de las facturas pendientes de pago a la empresa contratista o de la garantía, en su caso, sin perjuicio de la imposición de las penalidades que correspondan.

El pago directo a la empresa subcontratista se entiende como un pago por cuenta de la empresa contratista. Las facturas que emita la empresa contratista deberán indicar, en

conceptos diferenciados, el importe de las prestaciones que correspondan a los diferentes subcontratistas, cuando sea aplicable.

40. Revisión de precios

40.1 De acuerdo con lo establecido en el apartado W del cuadro de características, no procede la revisión de precios del contrato.

40.2 El precio del contrato se mantendrá invariable durante su vigencia inicial, sin perjuicio, en su caso, de las modificaciones contractuales que puedan acordarse de acuerdo con lo previsto en este pliego y en la normativa de contratación pública.

VII. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA EXTINCIÓN DEL CONTRATO

41. Recepción y cumplimiento del contrato

La recepción y la liquidación del contrato se realizarán de conformidad con los artículos 210 y 311 de la LCSP y el artículo 204 del Reglamento.

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

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

Además, las unidades de recepción del contrato deberán comprobar el cumplimiento efectivo de las cláusulas contractuales que establecen obligaciones de uso del catalán, haciendo referencia expresa a ello en los certificados de recepción y de correcta ejecución.

42. Plazo de garantía y devolución o cancelación de la garantía definitiva

El plazo de garantía es el señalado en el apartado X del cuadro de características y deberá comenzar a computarse a partir de la finalización del contrato.

Si durante el plazo de garantía se acredita la existencia de vicios o defectos en los servicios o en los trabajos efectuados, el órgano de contratación tendrá derecho a reclamar a la empresa contratista que los subsane.

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

43. Resolución de los contratos: causas y efectos

43.1 Las causas y los efectos de resolución del contrato son los señalados en los artículos 198.6, 211 a 213 y 313 de la LCSP.

También serán causa de resolución del contrato el incumplimiento de las obligaciones contractuales esenciales establecidas en este pliego y, específicamente, las que constan en el apartado Z.2 del cuadro de características.

43.2 En todos los casos deberá seguirse el procedimiento establecido en el artículo 109 del Reglamento.

VIII. CESIÓN DE PROPIEDAD INTELECTUAL, RÉGIMEN JURÍDICO, RÉGIMEN DE

IMPUGNACIÓN DE ACTOS, ARBITRAJE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

44. Propiedad intelectual de los Trabajos

No procede. No obstante, en caso de que, durante la ejecución del contrato, la empresa contratista elabore documentos, informes, protocolos, registros, materiales de apoyo o cualquier otra documentación vinculada directamente a la prestación del servicio, estos deberán ser entregados al ATMG y solo podrán ser utilizados por la empresa contratista para las finalidades propias de la ejecución del contrato, de acuerdo con las instrucciones del ATMG y con las obligaciones de confidencialidad y protección de datos establecidas en los pliegos.

45. Régimen jurídico del contrato

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

- a) Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
 - b) Decreto Ley 3/2025, de 4 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes en materia de contratación pública.
 - c) Decreto Ley 3/2016, de 31 de mayo, de medidas urgentes en materia de contratación pública.
 - d) Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de contratos del sector público.
 - e) Reglamento general de la Ley de contratos de las administraciones públicas, aprobado por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, en todo aquello que no haya sido modificado ni derogado por las disposiciones mencionadas anteriormente.
 - f) Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
 - g) Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de dichos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
 - h) Orden PDA/21/2019, de 14 de febrero, por la que se determina el sistema de notificaciones electrónicas de la Administración de la Generalitat de Catalunya y de su sector público.
 - i) Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
 - j) Decreto 76/2020, de 4 de agosto, de Administración digital.
- Adicionalmente, también se rige por las normas aplicables a los contratos del sector público en el ámbito de Cataluña y por la normativa sectorial que resulte de aplicación. Supletoriamente, al contrato le serán de aplicación las normas de Derecho administrativo y, en su defecto, las normas de Derecho privado.

45.2 El desconocimiento de las cláusulas del contrato en cualquiera de sus términos, de los demás documentos contractuales que forman parte de él y también de las instrucciones u otras normas que resulten de aplicación en la ejecución de lo pactado, no exime a la empresa adjudicataria de la obligación de cumplirlas.

46. Régimen de recursos y medidas provisionales

46.1 Podrán ser objeto de recurso, en relación con los contratos regulados por este PCAP,

las actuaciones previstas en el artículo 44.2 de la LCSP, es decir: los anuncios de licitación, los pliegos y los documentos contractuales que establezcan las condiciones que deban regir la contratación; los actos de trámite adoptados en el procedimiento de adjudicación que decidan directa o indirectamente sobre la adjudicación, determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión o perjuicio irreparable a derechos o intereses legítimos; el acuerdo de adjudicación y las modificaciones contractuales basadas en el incumplimiento de lo establecido en los artículos 204 y 205 de la LCSP.

Este recurso tiene carácter potestativo y podrá interponerse en los lugares que establece el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, en el registro del órgano de contratación o ante el Tribunal Catalán de Contratos del Sector Público, previa o alternativamente a la interposición del recurso contencioso-administrativo, de conformidad con la Ley 29/1998, de 13 de junio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa, y se regirá por lo dispuesto en los artículos 44 y siguientes de la LCSP y el Real Decreto 814/2015, de 11 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos especiales de revisión de decisiones en materia contractual y de organización del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales.

Si el escrito de interposición del recurso se presenta en un registro distinto del órgano de contratación o del Tribunal Catalán de Contratos del Sector Público, deberá comunicarse a dicho Tribunal de forma inmediata y por el medio más rápido posible.

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

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

46.3 Las personas legitimadas para interponerlo podrán solicitar ante el Tribunal Catalán de Contratos del Sector Público la adopción de medidas cautelares, de conformidad con lo establecido en el artículo 49 de la LCSP y el Real Decreto 814/2015, de 11 de septiembre, ya mencionado.

47. Arbitraje

47.1 Sin perjuicio de lo establecido en la cláusula cuadragésima sexta, podrá acordarse el sometimiento a arbitraje de la solución de todas o alguna de las controversias que puedan surgir entre la Administración contratante y la empresa o empresas contratistas, siempre que se trate de materias de libre disposición conforme a Derecho y, específicamente, sobre los efectos, el cumplimiento y la extinción de este contrato, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de arbitraje.

47.2 En caso de que se trate de un contrato que comporte prestaciones a personas consumidoras, los conflictos, controversias y reclamaciones que surjan entre la empresa contratista y las personas usuarias, en las relaciones jurídicas de consumo que se den durante la ejecución de este contrato, deberán resolverse por medio del Sistema Arbitral de Consumo. A estos efectos, de conformidad con el artículo 133-4 de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, la empresa o empresas contratistas deberán optar entre adherirse al Sistema Arbitral de Consumo o bien aceptar el arbitraje para cada

caso concreto.

48. Jurisdicción competente

El orden jurisdiccional contencioso-administrativo será el competente para la resolución de las cuestiones litigiosas relativas a la preparación y adjudicación de este contrato, así como las surgidas sobre su interpretación, modificación, cumplimiento, efectos y extinción.

ANNEX 1

MODELO DE FORMULARIO NORMALITZADO DEL DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRACTACIÓN

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

La inexactitud, falsedad u omisión de cualquiera de los datos y manifestaciones que se incorporen al formulario normalizado del Documento Europeo Único de Contratación — DEUC— determinará la exclusión de la empresa licitadora desde el momento en que se tenga constancia de estos hechos, sin perjuicio de las responsabilidades penales, civiles o administrativas que pudieran corresponder, así como de las prohibiciones para contratar con el sector público.

ANEXO 2 DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

El/La Sr./Sra., con DNI núm., en nombre propio o como —cargo— de la empresa —nombre—, en nombre y representación de dicha empresa, con domicilio en la calle número, y con NIF, declara bajo su responsabilidad que:

☐ Los documentos y/o la información que se detallan a continuación tienen carácter confidencial:

.....
Las circunstancias o los motivos en que se fundamenta esta declaración para cada uno de los documentos y/o informaciones detallados son los siguientes:

.....
☐ Ningún documento y/o información tiene carácter confidencial.

Y para que conste, firmo esta declaración.

Lugar y fecha:

Firma:

En caso de no marcar ninguna de las dos casillas, se entenderá que la empresa licitadora no declara ningún documento como confidencial. No obstante, corresponderá al órgano de contratación, teniendo en cuenta esta circunstancia, valorar y declarar, en su caso, si alguno o algunos de los documentos que integran la oferta deben tener la consideración de confidenciales.

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

Información básica sobre protección de datos

Identificación del tratamiento: Contratos.

Responsable del tratamiento: Consejo de Administración del Consorcio del Transporte Público del Área de Girona, Autoridad Territorial de la Movilidad —Consorcio ATMG—, correo electrónico: comunicacio@atmgirona.cat

Finalidad: tramitación del expediente de contratación.

Derechos de las personas interesadas: puede solicitar el acceso, la rectificación o la supresión de los datos, así como la limitación u oposición al tratamiento, en infoatm@atmgirona.cat

Información adicional: si desea ampliar esta información, consulte la ficha descriptiva del tratamiento que se realizará de sus datos personales: <https://www.atmgirona.cat/politica-de-privacitat-de-dades/>

ANEXO 3

TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El/La Sr./Sra., con DNI núm., en nombre propio o como de la empresa en nombre y representación de dicha empresa, con domicilio en la calle número y con NIF, declara que está informado/a de que tendrá la condición de encargado/a del tratamiento en caso de resultar adjudicatario/a del contrato y se compromete a firmar, en nombre propio o en nombre y representación de la empresa, el correspondiente acuerdo de encargo de tratamiento de datos personales.

Asimismo, declara que la empresa ofrece garantías suficientes para aplicar las medidas técnicas y organizativas apropiadas, con el fin de que el tratamiento de datos se efectúe de conformidad con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales y su normativa de desarrollo, así como con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de dichos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.

Y, también, declara que los servidores estarán ubicados en y que los servicios asociados a los mismos se prestarán desde, comprometiéndose a comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, respecto de esta información. Asimismo, se compromete a indicar en su oferta si tiene previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a estos, así como el nombre o perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se encargue su realización.

Y, para que conste, firmo este documento.

Lugar y fecha:

Firma:

Información básica sobre protección de datos

Identificación del tratamiento: Contratos.

Responsable del tratamiento: Consejo de Administración del Consorcio del Transporte Público del Área de Girona, Autoridad Territorial de la Movilidad —Consorcio ATMG—, correo electrónico: comunicacio@atmgirona.cat

Finalidad: tramitación del expediente de contratación.

Derechos de las personas interesadas: puede solicitar el acceso, la rectificación o la supresión de los datos, así como la limitación u oposición al tratamiento, en infoatm@atmgirona.cat

Información adicional: si desea ampliar esta información, consulte la ficha descriptiva del tratamiento que se realizará de sus datos personales: <https://www.atmgirona.cat/politica-de-privacitat-de-dades/>

ANEXO 4

MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y CRITERIOS EVALUABLES AUTOMÁTICAMENTE

El/La Sr./Sra., con DNI núm., en nombre propio o como de la empresa

....., con NIF, y domicilio en

....., declara que, estando enterado/a de las condiciones y requisitos exigidos para participar en la licitación del contrato “Gestión de los servicios vinculados al Centro de Atención e Información —CAI— del Consorcio ATM del Área de Girona”, expediente núm. 2026_19_CAI_OH, se compromete, en nombre propio / en nombre y representación de la empresa, a ejecutarlo con estricta sujeción a los pliegos de

cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas, de acuerdo con la siguiente oferta económica:

Parte	Concepto	Sistema de determinación del precio	Presupuesto anual máximo, IVA excluido	Oferta de la empresa, IVA excluido
1	Atención Taquilla / presencial	Tanto alzado anual	151.051,23 euros	
2	Servicio de atención telefónica con intervención humana — segundo nivel—	Precio unitario por llamada efectivamente atendida	32.544,00 euros	
3	Programa digital — primer nivel—	Tanto alzado anual	6.864,00 euros	
	Total anual sin IVA		190.459,23 euros	

En relación con la Parte 2, el precio unitario ofertado por llamada efectivamente atendida no podrá superar el importe máximo de 2 euros por llamada, IVA excluido. A efectos de calcular el total anual ofertado, se aplicará el precio unitario ofertado por la empresa a la previsión anual estimada de 16.272 llamadas atendidas. Por tanto:

Importe anual ofertado Parte 2 = precio unitario ofertado por llamada —indicarlo en la tabla— x 16.272 llamadas estimadas. Deberá indicarse el resultado de la multiplicación, haciendo constar el precio unitario ofertado por llamada.

El total anual ofertado, IVA excluido, será el resultado de sumar:

- el importe anual ofertado por la Parte 1;
- el importe anual estimado resultante de la Parte 2;
- el importe anual ofertado por la Parte 3.

Ninguno de los importes ofertados podrá superar los importes máximos previstos para cada parte ni el presupuesto anual máximo de licitación de 190.459,23 euros, IVA excluido. La empresa licitadora declara que los precios ofertados incluyen todos los gastos necesarios para la correcta ejecución del contrato, de acuerdo con lo establecido en los pliegos.

La empresa licitadora deberá asegurarse de que la suma de las tres partes coincida con el total indicado en el recuadro. En caso contrario, la mesa de contratación no podrá determinar el precio ofertado y la oferta será excluida.

Reducción del plazo de respuesta de consultas electrónicas o telemáticas que requieran intervención humana: hasta 10 puntos

La empresa licitadora ofrece la siguiente reducción del plazo máximo de respuesta de las consultas electrónicas o telemáticas que requieran intervención humana, respecto del plazo máximo establecido en los pliegos:

Opción ofertada	Marcar con una X
No ofrece reducción del plazo máximo de respuesta	

Reducció de 6 hores del plaç màxim de resposta	
Reducció de 12 hores del plaç màxim de resposta	

Solo podrà marcar-se una opció. En cas de que no se marqui cap opció, o se marqui més d'una, se entendrà que la empresa licitadora no ofereix cap reducció del plaç màxim de resposta.

Este compromís quedarà incorporat al contracte i serà de obligat compliment durant tota la seva execució.

Incremento de horas anuales de refuerzo sin coste adicional: hasta 15 puntos

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

Opció ofertada	Marcar con 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	

Solo podrà marcar-se una opció. En cas de que no se marqui cap opció, o se marqui més d'una, se entendrà que la empresa licitadora no ofereix hores anuals addicionals de reforç.

Les hores de reforç ofertades tindràn caràcter anual, no seràn acumulables entre anualitats i hauràn de prestar-se dins de l'anualitat corresponent, a requeriment de l'ATMG i d'acord amb les necessitats del servei.

Este compromís quedarà incorporat al contracte i serà de obligat compliment durant tota la seva execució.

Forma de facturación y justificación

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

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

La Part 1, corresponent al servei d'atenció i informació personalitzada en la Taquilla, se abonarà mensualment per dotzenes parts del import anual ofertat per la empresa adjudicatària, sempre que el servei se hagi prestat correctament i d'acord amb les condicions establertes en els pliegos.

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

La Part 3, corresponent al programa digital d'apoy a la atenció multicanal —primer

nivel—, se abonará mensualmente por dozavas partes del importe anual ofertado por la empresa adjudicataria, previa acreditación de la disponibilidad, correcto funcionamiento, mantenimiento, apoyo y actualización de las herramientas digitales autorizadas por el ATMG.

La certificación mensual deberá incluir, como mínimo:

- a) Relación de los días y horas de prestación efectiva del servicio de atención presencial en la Taquilla.
- b) Número de consultas, solicitudes, incidencias, quejas, sugerencias y reclamaciones gestionadas durante el mes, con indicación del canal de entrada, estado de tramitación y, en su caso, derivaciones efectuadas.
- c) Número de llamadas atendidas mediante el servicio de atención telefónica con intervención humana, con indicación del registro mensual correspondiente.
- d) Información acreditativa de la disponibilidad y correcto funcionamiento del programa digital de apoyo a la atención multicanal.
- e) Relación de las actuaciones de configuración, mantenimiento, apoyo, actualización, revisión de contenidos o mejora de respuestas de las herramientas digitales, cuando corresponda.
- f) Relación de las horas anuales adicionales de refuerzo prestadas, en su caso, con indicación de la fecha, duración, motivo del refuerzo y servicio al que se han destinado.
- g) Cualquier otra información que requiera el ATMG para comprobar la correcta ejecución del servicio.

No se abonarán servicios no prestados, llamadas no registradas o no validadas, actuaciones no autorizadas previamente cuando dicha autorización sea exigible, servicios no conformados por el responsable del contrato ni importes que excedan los límites máximos previstos en los pliegos.

La empresa licitadora declara que los precios ofertados incluyen todos los gastos necesarios para la correcta ejecución del contrato, de acuerdo con lo establecido en los pliegos.

Y para que así conste, firmo esta proposición.

Lugar y fecha:

Firma:

Información básica sobre protección de datos

Identificación del tratamiento: Contratos.

Responsable del tratamiento: Consejo de Administración del Consorcio del Transporte Público del Área de Girona, Autoridad Territorial de la Movilidad —Consorcio ATMG—, correo electrónico: comunicacio@atmgirona.cat

Finalidad: tramitación del expediente de contratación.

Derechos de las personas interesadas: puede solicitar el acceso, la rectificación o la supresión de los datos, así como la limitación u oposición al tratamiento, en infoatm@atmgirona.cat

Información adicional: si desea ampliar esta información, consulte la ficha descriptiva del tratamiento que se realizará de sus datos personales: <https://www.atmgirona.cat/politica-de-privacitat-de-dades/>

ANEXO 5

1. OTRAS OBLIGACIONES

La empresa contratista y, en su caso, los subcontratistas deberán presentar una declaración de ausencia de conflicto de intereses en el momento de la formalización del contrato, de acuerdo con el modelo siguiente:

Declaración de ausencia de conflicto de intereses de la persona o empresa contratista y/o subcontratista del contrato

Expediente:

Contrato:

Órgano de contratación:

[Nombre y apellidos], con DNI [núm. DNI], en nombre propio o como [condición en la que declara] de [nombre de la entidad], con NIF [NIF entidad], con poder suficiente que consta acreditado en el procedimiento de contratación indicado,

Declaro:

Primero. Que conozco con detalle los pliegos que rigen el contrato, así como la normativa que le es aplicable, y que tengo conocimiento de que el artículo 61.3, “Conflicto de intereses”, del Reglamento —UE, Euratom— 2018/1046 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de julio —Reglamento financiero de la UE—, establece que existe conflicto de intereses cuando el ejercicio imparcial y objetivo de las funciones se vea comprometido por razones familiares, afectivas, de afinidad política o nacional, de interés económico o por cualquier motivo directo o indirecto de interés personal.

Segundo. Que conozco el artículo 64, “Lucha contra la corrupción y prevención de los conflictos de intereses”, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, que define el conflicto de intereses como “cualquier situación en la que el personal al servicio del órgano de contratación que, además, participe en el desarrollo del procedimiento de licitación o pueda influir en su resultado, tenga directa o indirectamente un interés financiero, económico o personal que pueda parecer que compromete su imparcialidad e independencia en el contexto del procedimiento de licitación”.

Tercero. Que ni mi persona ni, en su caso, la persona jurídica a la que represento se encuentra en ninguna situación que pueda comprometer el cumplimiento de las obligaciones exigibles por la participación en el procedimiento de contratación, ni que pueda comprometer el cumplimiento de dichas obligaciones en caso de resultar adjudicataria del expediente.

Cuarto. Que ni mi persona ni, en su caso, la persona jurídica a la que represento se encuentra en una situación de conflicto de intereses, según la definición del artículo 61 del Reglamento financiero de la UE, que pueda dificultar o comprometer de ninguna manera el cumplimiento de las obligaciones mencionadas en el apartado anterior.

Quinto. Que los administradores, representantes y el resto de personas con capacidad de toma de decisiones o control sobre [persona jurídica] no se encuentran en la situación de conflicto definida en el apartado cuarto.

Sexto. Que me comprometo a poner en conocimiento del órgano de contratación del expediente, sin dilación, cualquier situación de conflicto de intereses que comprometa o pueda comprometer el cumplimiento de las obligaciones mencionadas.

Séptimo. Que he suministrado información exacta, veraz y completa en el marco de este expediente, y que tengo conocimiento de que la falsedad de esta declaración y de la información suministrada comportará las consecuencias contractuales, administrativas o judiciales que establezca la normativa de aplicación y la documentación contractual.

[Firma]

2. SEGUROS

ANEXO 6

DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR PARA DAR CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE COORDINACIÓN EMPRESARIAL EN MATERIA DE RIESGOS LABORALES

ANEXO 7

SUBROGACIÓN DE PERSONAL. NO PROCEDE

ANEXO 8

CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS Y DEBER DE CONFIDENCIALIDAD

La ejecución del objeto del contrato —referencia al contrato / núm. de expediente— relativo al servicio —identificar la finalidad del servicio— no implica el tratamiento de datos personales, por lo que ni su personal ni, en su caso, las empresas subcontratadas podrán acceder a los archivos, documentos y sistemas informáticos en los que figuren dichos datos. No obstante, en caso de tratamiento incidental, o en caso de que el personal de —empresa contratista—, para la realización del trabajo, requiera tratar algún dato del personal al servicio de la Administración pública, quedará sujeto al cumplimiento de todo lo establecido en el Reglamento —UE— 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de dichos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE —en adelante, RGPD—, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales —en adelante, LOPDGDD—, así como en su normativa de desarrollo.

No obstante, cuando el personal de —empresa contratista— y, en su caso, el de las empresas subcontratadas acceda a datos personales, estará obligado a guardar secreto incluso después de la finalización de la relación contractual, sin que en ningún caso pueda utilizar los datos ni revelarlos a terceros.

El personal de —empresa contratista— y, en su caso, el de las empresas subcontratadas, aunque no sean encargadas del tratamiento, deberán respetar las medidas de seguridad que haya establecido el —órgano de contratación—, responsable del tratamiento. En particular, deberán tener en cuenta lo siguiente:

- El personal propio y, en su caso, el de las empresas subcontratadas deberá conocer y cumplir la confidencialidad de la información referente a la tarea realizada y estará obligado a mantener absoluta reserva respecto de cualquier dato o información a la que pueda acceder de forma extraordinaria durante el cumplimiento del contrato.
- No podrán emplearse los datos e informaciones derivados de la ejecución del contrato para finalidades distintas de las necesarias para el cumplimiento de este contrato, ni podrán cederse a terceros, copiarse o reproducirse, excepto en la forma y condiciones necesarias para garantizar su seguridad y la recuperación de la información ante fallos o accidentes.
- En todo el proceso de ejecución de las tareas propias del contrato, —empresa

contratista— y, en su caso, las empresas subcontratadas deberán cumplir estrictas normas de seguridad a fin de asegurar en todo momento la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información referente a las tareas ejecutadas.

- Igualmente, deberá garantizarse la seguridad y confidencialidad de la información contenida en la documentación de los registros y seguimientos llevados a cabo por —empresa contratista— respecto del proceso de ejecución.

La —empresa contratista— deberá poner en conocimiento de los trabajadores afectados las medidas establecidas en la cláusula anterior y conservar la acreditación de la comunicación de este deber.

Asimismo, —empresa contratista— deberá poner en conocimiento del responsable del tratamiento, de forma inmediata, cualquier incidencia que se produzca durante la ejecución del contrato que pueda afectar a la integridad o confidencialidad de los datos personales afectados por dicho incidente.

La —empresa contratista— deberá devolver todos aquellos soportes o materiales que contengan datos personales al —órgano de contratación— o destruirlos inmediatamente después de la finalización de las tareas que hayan originado su uso temporal y, en cualquier caso, a la finalización del proyecto o de la relación laboral.

El incumplimiento de lo establecido en los apartados anteriores podrá dar lugar a que —empresa contratista— sea considerada responsable del tratamiento, a efectos de aplicar el régimen sancionador y de responsabilidades previsto en la normativa de protección de datos.

....., a de de 20.....

Firmado:

ANEXO 9

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LOS LICITADORES

Identificación del tratamiento: Contratos.

Responsable del tratamiento: Consejo de Administración del Consorcio del Transporte Público del Área de Girona, Autoridad Territorial de la Movilidad —Consorcio ATMG—, correo electrónico: comunicacio@atmgirona.cat

Finalidad: tramitación del expediente de contratación.

Derechos de las personas interesadas: puede solicitar el acceso, la rectificación o la supresión de los datos, así como la limitación u oposición al tratamiento, en

infoatm@atmgirona.cat

Información adicional: si desea ampliar esta información, consulte la ficha descriptiva del tratamiento que se realizará de sus datos personales: <https://www.atmgirona.cat/politica-de-privacitat-de-dades/>

ANEXO 10

CUADRO DE CORRESPONDENCIA DE LA PROPUESTA TÉCNICA

Criterios sometidos a juicio de valor

El/La Sr./Sra., con DNI núm., en nombre propio o como de la empresa con NIF, en relación con la

licitación del contrato “Gestión de los servicios vinculados al Centro de Atención e Información —CAI— del Consorcio ATM del Área de Girona”, expediente núm. 2026_19_CAI_OH,

DECLARA

Que la información relativa a los criterios y subcriterios sometidos a juicio de valor se encuentra desarrollada en la propuesta técnica presentada en las páginas que se indican a continuación:

Subcriterio	Aspectos a valorar	Página/s de la propuesta técnica
1. Organización de los turnos y cobertura del servicio presencial	Organización de los turnos, cobertura del servicio presencial en la Taquilla, adecuación de la dotación prevista al horario de atención y garantía de continuidad del servicio durante la jornada laboral.	
2. Coordinación entre canales y equipos de atención	Garantía de una coordinación efectiva y continuada entre el personal adscrito a la Taquilla, el servicio de atención telefónica y/o multicanal con intervención humana, y el resto de canales de atención electrónicos, telemáticos o digitales, para asegurar una respuesta homogénea, coherente y trazable a las personas usuarias.	
3. Sistema de sustituciones y continuidad del servicio	Garantía de un sistema de sustitución del personal en caso de vacaciones, permisos, bajas, ausencias u otras incidencias que puedan afectar a la cobertura ordinaria del servicio, con previsión de medios personales suficientes para asegurar la continuidad del servicio y evitar interrupciones o reducciones en la atención a las personas usuarias.	
4. Responsable del contrato	Designación, funciones, disponibilidad, capacidad de seguimiento y sistema de comunicación de la persona responsable o coordinadora del contrato con el ATMG.	
5. Capacidad de adaptación del servicio	Capacidad de adaptación a puntas de demanda, campañas informativas, cambios tarifarios, ampliación de servicios u otras circunstancias que puedan incrementar o modificar las necesidades de atención.	
6. Sistema escalonado de atención	Organización del sistema escalonado de atención, con un primer nivel automatizado, un segundo nivel de atención humana telefónica o multicanal y un tercer nivel especializado vinculado a la Taquilla o al ATMG.	
7. Protección de datos y confidencialidad en el uso de herramientas digitales	Medidas para garantizar que no se introducen datos personales ni información confidencial en sistemas no autorizados por el ATMG, y que el uso de las herramientas digitales respeta las instrucciones del ATMG.	

Subcriterio	Aspectos a valorar	Página/s de la propuesta técnica
Registro, clasificación, tramitación y seguimiento	Metodología de registro, clasificación, tramitación, respuesta y seguimiento de consultas, incidencias, quejas, sugerencias y reclamaciones.	
Trazabilidad y control de los circuitos de atención	Garantía de trazabilidad completa de todas las consultas, solicitudes, incidencias, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas, tanto si han sido atendidas como si no han podido ser resueltas, incluyendo el registro de las actuaciones realizadas, los canales de entrada, el estado de tramitación, las derivaciones efectuadas entre sistemas automatizados, atención telefónica o multicanal con intervención humana y personal especializado, así como el sistema de escalado de consultas complejas hacia el ATMG.	
Plazos de respuesta y niveles de servicio	Control de los plazos de respuesta, cumplimiento de los niveles de servicio establecidos y mecanismos de detección y corrección de incumplimientos.	
Calidad y homogeneidad de las respuestas	Calidad, coherencia y homogeneidad de las respuestas facilitadas a las personas usuarias, criterios de respuesta ante consultas recurrentes y actualización de los contenidos y protocolos de atención.	
Gestión de los canales digitales y coordinación multicanal	Organización y coordinación de los canales electrónicos, telemáticos, digitales y de mensajería instantánea con el resto de canales de atención.	
Seguimiento, control de calidad y mejora continua	Indicadores de seguimiento, cuadros de mando, informes periódicos, mecanismos internos de control de calidad, revisión periódica del servicio, identificación de consultas recurrentes, análisis de causas y propuestas de mejora coordinadas con el ATMG.	
Protección de datos y confidencialidad	Medidas específicas para garantizar la protección de datos personales, la confidencialidad de la información gestionada y el uso adecuado de los sistemas y canales de atención.	