



**INSTITUT MUNICIPAL REUS CULTURA**

**CONTRACTE DE SERVEIS  
PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES I TÈCNIQUES PARTICULARS  
PROCEDIMENT OBERT SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA**

**Expedient:  
315/2026  
SERVEI INTEGRAL DE TICKETING DE VENDA D'ENTRADES PER L'INSTITUT MUNICIPAL  
REUS CULTURA, EL CONSORCI DEL TEATRE FORTUNY I EL CONSORCI DEL TEATRE  
BARTRINA**

Signat electrònicament  
Daniel Recasens Salvador  
01/06/2026

## **ÍNDEX**

### **QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES DEL CONTRACTE**

#### **I. DISPOSICIONS GENERALS**

Primera. Objecte del contracte  
Segona. Necessitats administratives que cal satisfer i idoneïtat del contracte  
Tercera. Dades econòmiques del contracte i existència de crèdit  
Quarta. Termini de durada del contracte  
Cinquena. Règim jurídic del contracte  
Sisena. Admissió de variants  
Setena. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació  
Vuitena. Mitjans de comunicació electrònics  
Novena. Aptitud per contractar  
Desena. Solvència de les empreses licitadores

#### **II. DISPOSICIONS RELATIVES A LA LICITACIÓ, L'ADJUDICACIÓ I LA FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE**

Onzena. Presentació de documentació i de proposicions  
Dotzena. Mesa de contractació  
Tretzena. Comitè d'experts  
Catorzena. Determinació de la millor oferta  
Quinzena. Classificació de les ofertes i requeriment de documentació previ a l'adjudicació  
Setzena. Garantia definitiva  
Dissetena. Decisió de no adjudicar o subscriure el contracte i desistiment  
Divuitena. Adjudicació del contracte  
Dinovenena. Formalització i perfecció del contracte

#### **III. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE**

Vintena. Condicions especials d'execució  
Vint-i-unena. Execució i supervisió dels serveis  
Vint-i-dosena. Programa de treball  
Vint-i-tresena. Compliment de terminis i correcta execució del contracte  
Vint-i-quatzena. Persona responsable del contracte  
Vint-i-cinquena. Resolució d'incidències  
Vint-i-sisena. Resolució de dubtes tècnics interpretatius

#### **IV. DISPOSICIONS RELATIVES ALS DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS**

Vint-i-setena. Abonaments a l'empresa contractista  
Vint-i-vuitena. Responsabilitat de l'empresa contractista  
Vint-i-novena. Altres obligacions de l'empresa contractista  
Trentena. Prerrogatives de l'Administració  
Trenta-unena. Modificació del contracte

Signat electrònicament  
Daniel Recasens Salvador  
01/06/2026

Trenta-dosena. Suspensió del contracte

## **V. DISPOSICIONS RELATIVES A LA SUCCESSIÓ, CESSIÓ, LA SUBCONTRACTACIÓ I LA REVISIÓ DE PREUS DEL CONTRACTE**

Trenta-tresena. Successió i Cessió del contracte

Trenta-quatrena. Subcontractació

Trenta-cinquena. Revisió de preus

## **VI. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXTINCIÓ DEL CONTRACTE**

Trenta-sisena. Recepció i liquidació

Trenta-setena. Termini de garantia i devolució o cancel·lació de la garantia definitiva

Trenta-vuitena. Resolució del contracte

## **VII. RECURSOS, MESURES PROVISIONALS I SUPÒSITS ESPECIALS DE NUL·LITAT CONTRACTUAL**

Trenta-novena. Règim de recursos

Quarantena. Arbitratge

Quaranta-unena. Mesures cautelars

Quaranta-dosena. Règim d'invalidesa

Quaranta-tresena. Jurisdicció competent

## **ANNEX I DECLARACIÓ RESPONSABLE**

## **ANNEX II DOCUMENT EUROPEU ÚNIC DE CONTRACTACIÓ (DEUC)**

## **ANNEX III.a MODEL D'OFERTA DELS CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR (SOBRE B)**

## **ANNEX III.b MODEL D'OFERTA DELS CRITERIS AUTOMÀTICS (SOBRE C)**

## **ANNEX IV INCOMPLIMENTS I PENALITZACIONS ESPECÍFIQUES**

## **ANNEX V MESA DE CONTRACTACIÓ**

## **ANNEX VI REGLES ESPECIALS RESPECTE DEL PERSONAL DE L'EMPRESA**

## **ANNEX VII OBLIGACIONS CONTRACTUALS ESSENCIALS**

## **ANNEX VIII PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS**

Signat electrònicament  
Daniel Recasens Salvador  
01/06/2026

## QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES DEL CONTRACTE

---

### A. Objecte

La present licitació té per objecte la prestació del servei integral de ticketing de venda d'entrades que inclogui la solució tecnològica, el subministrament i manteniment de l'equipament de venda d'entrades presencial i tots els serveis associats per a la seva explotació per part de l'Institut Municipal Reus Cultura (IMRC), el Consorci del Teatre Fortuny i el Consorci del Teatre Bartrina, amb la supervisió tècnica del Servei de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions (STIT) de l'Ajuntament de Reus.

L'objecte del contracte haurà d'incloure el següent:

- Posar en marxa una solució tecnològica integral de ticketing de venda d'entrades en el núvol en modalitat SaaS de pagament per ús.
- Prestar els següents serveis associats a l'explotació:
  - Suport i manteniment tècnic de la solució tecnològica
  - Suport, formació i acompanyament al personal municipal en la gestió integral dels espectacles, en la venda d'entrades i en tots els processos posteriors de consolidació i explotació.
  - Servei prestat íntegrament en el núvol.
  - Subministrament en modalitat lloguer, de l'equipament i paper tèrmic associat a la venda presencial.
  - Serveis addicionals de consultoria no inclosos en el servei de suport i manteniment.

Es tracta d'una licitació conjunta d'acord amb l'article 31.1 b) de la LCSP. Les entitats públiques adherides a la present licitació són les següents:

- Institut Municipal Reus Cultura (IMRC)
- Consorci Teatre Fortuny (CTF)
- Consorci Teatre Bartrina (CTB)

Les característiques del servei, estan definides al Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, que s'adjunta com a ANNEX VIII.

És un contracte de serveis, a l'empara de l'article 17 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (LCSP).

Les prestacions objecte de la present contractació hauran d'ajustar-se als requisits establerts en el present plec de clàusules administratives particulars i en el plec de prescripcions tècniques particulars, els quals tenen naturalesa contractual.

Signat electrònicament  
Daniel Recasens Salvador  
01/06/2026

## Lots:

No correspon la divisió de lots atès que la implantació, l'arrendament de l'equipament de venda d'entrades i el servei i suport tècnic ha de ser proporcionat pel mateix contractista perquè tot estigui integrat i funcioni de forma coordinada i cohesionada per donar un correcte suport tècnic integral que garanteixi el funcionament del sistema i equipament de venda. Així doncs, es justifica la no-divisió en lots per la dificultat de coordinació de l'execució de les prestacions.

## Codi CPV:

30211300-4 Plataformes informàtiques  
30200000-1 Equip i material informàtic  
72000000-5 Serveis TI: consultoria, desenvolupament de programari, Internet i suport

## B. Dades econòmiques

### B1. Determinació del preu:

S'ha fet una estimació del preu del contracte en base al preu de mercat en el moment de fixar-se el pressupost base de licitació a l'empara de l'article 102 de la LCSP.

### B2. Valor estimat del contracte i mètode aplicat per al seu càlcul:

D'acord amb l'article 101 de la LCSP, el valor estimat del contracte és el que es detalla al quadre següent (IVA no inclòs), per a tota la possible durada del contracte, i les possibles modificacions contractuals:

| <b>Durada inicial</b><br>(4 anys) | <b>Possibles modificacions</b><br>(20% pressupost durada inicial) | <b>Pròrrogues</b><br>(1 any) | <b>Total</b><br><b>VEC</b> |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------|
| 210.713,40 €                      | 42.142,68 €                                                       | 56.551,16 €                  | 309.407,24 €               |

### B3. Pressupost base de licitació:

El pressupost base de licitació (despesa màxima estimada) és de 254.963,21€ IVA inclòs desglossat en:

- 39.770,77€ per la implantació i el servei i suport del 2on sem 2026
- 59.889,32€, 61.108,83€, 62.364,93€ i 31.829,35€ pel 2027, 2028, 2029 i 1er semestre del 2030 respectivament del servei de suport i manteniment al núvol i de consultories i programacions addicionals.



|                                                            |        | IVA exclòs          | IVA | IVA total   | IVA inclòs                                  |
|------------------------------------------------------------|--------|---------------------|-----|-------------|---------------------------------------------|
| Preu inicial (primera anualitat)                           |        | 57.616,07 €         | 21% | 12.099,37 € | 69.715,44 €                                 |
| Preu inicial (segona anualitat)                            |        | 49.999,24 €         | 21% | 10.499,84 € | 60.499,08 €                                 |
| Preu inicial (tercera anualitat)                           |        | 51.022,22 €         | 21% | 10.714,67 € | 61.736,88 €                                 |
| Preu inicial (quarta anualitat)                            |        | 52.075,88 €         | 21% | 10.935,93 € | 63.011,81 €                                 |
| Preu total (durada inicial)                                | 4 anys | 210.713,40 €        | 21% | 44.249,81 € | <b>254.963,21 €</b>                         |
| modificacions previstes (art. 204 LCSP)                    | 20%    | 42.142,68 €         |     |             | <b>= Pressupost Base de Licitació (PBL)</b> |
| pròrrogues                                                 | 1 any  | 56.551,16 €         |     |             | (art. 100 LCSP)                             |
| <b>Valor Estimat del Contracte (VEC) (art. 101 LCSP) =</b> |        | <b>309.407,24 €</b> |     |             |                                             |

### Costos directes i indirectes:

La distribució de costos s'ha calculat en base a:

- El cost de servei en funció de l'entrada venuda al ser un servei mitjançant subscripció al núvol en modalitat SaaS incloent el paper tèrmic en el cas de la venda presencial calculat d'acord als costos de mercat que fins ara ha suposat el servei.
- Els costos d'arrendament de terminals mòbils PDAs, impressores tèrmiques i portàtils en base a preus d'altres licitacions municipals.
- Preu hora de tècnic implantació en base al preu hora de mercat estimat en d'acord altres contractes municipals anteriors i les hores necessàries previstes per la implantació per cada entitat.
- Preu hora de consultoria o programació adicional en base al preu hora de mercat d'acord altres contractes municipals anteriors i les hores necessàries previstes anuals per cada entitat.
- El volum previst de vendes d'entrades per centre i entitat municipal d'acord a les vendes realitzades en altres anualitats i la previsió d'evolució per les properes anualitats del contracte.

| Estimació vendes d'entrades            |                   |               |               |               |               |               |
|----------------------------------------|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Entitat                                | 2on semestre 2026 | 2027          | 2028          | 2029          | 2030          | 1er sem 2031  |
| <b>Consorci Teatre Bartrina</b>        | 8.608             | 17.732        | 18.264        | 18.812        | 19.376        | 9.979         |
| <b>Consorci Teatre Fortuny</b>         | 18.573            | 38.260        | 39.408        | 40.590        | 41.808        | 21.531        |
| <b>Institut Municipal Reus Cultura</b> | 700               | 12.700        | 12.700        | 12.700        | 12.700        | 12.000        |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>27.881</b>     | <b>68.692</b> | <b>70.372</b> | <b>72.102</b> | <b>73.884</b> | <b>43.510</b> |

NOTA: increment estimat anual de vendes per bartrina i fortuny 3,00%

| Estimació altres serveis i equipament en arrendament necessari |                           |                                                  |           |                    |           |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------|-----------|--------------------|-----------|
| Entitat                                                        | Hores implantació inicial | Hores anuals consultoria o programació adicional | PDAs      | Impressora tèrmica | Portàtils |
| <b>Consorci Teatre Bartrina</b>                                | 80                        | 20                                               | 2         | 3                  | 0         |
| <b>Consorci Teatre Fortuny</b>                                 | 80                        | 20                                               | 3         | 3                  | 0         |
| <b>Institut Municipal Reus Cultura</b>                         | 80                        | 20                                               | 12        | 3                  | 3         |
| <b>Total</b>                                                   | <b>240</b>                |                                                  | <b>17</b> | <b>9</b>           | <b>3</b>  |

|                                               | 2on semestre 2026  |                                                                   | 2027               | 2028               | 2029               | 2030               | 1er sem 2031       |                    |
|-----------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Entitat                                       | Implantació        | Entrades + equipament en lloguer + hores de consultoria adicional | Total              | Total              | Total              | Total              | Total              | Total IVA inclòs   |
| <b>Consorci Teatre Bartrina</b>               | 4.000,00 €         | 6.144,63 €                                                        | 10.144,63 €        | 12.599,13 €        | 12.918,30 €        | 13.247,05 €        | 13.585,66 €        | 6.967,22 €         |
| <b>Consorci Teatre Fortuny</b>                | 4.000,00 €         | 12.183,78 €                                                       | 16.183,78 €        | 25.036,18 €        | 25.724,86 €        | 26.434,21 €        | 27.164,84 €        | 13.958,69 €        |
| <b>Institut Municipal Reus Cultura</b>        | 4.000,00 €         | 2.540,00 €                                                        | 6.540,00 €         | 11.860,00 €        | 11.860,00 €        | 11.860,00 €        | 9.320,00 €         | 63.300,00 €        |
| <b>Total</b>                                  | <b>12.000,00 €</b> | <b>20.868,40 €</b>                                                | <b>32.868,40 €</b> | <b>49.495,31 €</b> | <b>50.503,17 €</b> | <b>51.541,26 €</b> | <b>52.610,50 €</b> | <b>30.245,91 €</b> |
| <b>Total IVA inclòs</b>                       | <b>14.520,00 €</b> | <b>25.250,77 €</b>                                                | <b>39.770,77 €</b> | <b>59.889,32 €</b> | <b>61.108,83 €</b> | <b>62.364,93 €</b> | <b>63.658,71 €</b> | <b>36.597,55 €</b> |
| Cost servei per entrada (inclou paper tèrmic) |                    | 0,60 €                                                            |                    |                    |                    |                    |                    |                    |
| Arrendament mensual PDA                       |                    | 10,00 €                                                           |                    |                    |                    |                    |                    |                    |
| Arrendament mensual Impressora tèrmica        |                    | 20,00 €                                                           |                    |                    |                    |                    |                    |                    |
| Arrendament mensual portàtil                  |                    | 30,00 €                                                           |                    |                    |                    |                    |                    |                    |
| Preu hora tècnic implantació                  |                    | 50,00 €                                                           |                    |                    |                    |                    |                    |                    |
| Preu hora consultoria o programació adicional |                    | 60,00 €                                                           |                    |                    |                    |                    |                    |                    |

El costos directes i indirectes es desglossen amb la següent distribució:

| <b>Distribució de costos</b> | <b>Import</b>       |
|------------------------------|---------------------|
| Costos directes (81%)        | 170.677,85 €        |
| Despeses generals (13%)      | 27.392,74 €         |
| Benefici industrial (6%)     | 12.642,80 €         |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>210.713,40 €</b> |

Per tal de desglossar el pressupost del contracte, segons el que estableix l'art. 100.2 de la LCSP, per a la determinació de les despeses generals, s'ha acudit, com a referència, a la normativa expressa dels contractes d'obres (Resolució 3/2019 del TACPCM). S'ha d'advertir que, atès que el preu del contracte es formula en funció de preus unitaris, no seria obligatori desglossar els costos directes i indirectes, en tant que són innecessaris (Resolució núm. 633/2019 del TACRC).

No s'indiquen de manera desglossada i amb desagregació de gènere i categoria professional els costos salarials, atès que el cost dels salaris de les persones ocupades per a la seva execució no forma part del preu total del contracte (Resolució núm. 633/2019 del TACRC), i perquè, en qualsevol cas, el conveni laboral de referència (Conveni col·lectiu de treball del sector d'oficines i despatxos - codi de conveni 79000375011994) preveu explícitament la igualtat efectiva entre dones i homes.

Aquest contracte es regeix per preus unitaris, de manera que el nombre de serveis es realitzaran segons les necessitats.

El preu unitari màxim serà el que es determini a l'Annex II («Model d'oferta econòmica»).

Aquests imports poden ser millorats a la baixa pels licitadors. En cap cas s'admetrà una oferta que superi el preu base de licitació, d'acord amb el que preveu l'article 84, del Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament General de la Llei de contractes de les administracions públiques. En cas que un preu unitari d'alguna oferta superi els preus unitaris màxims fixats, l'oferta serà exclosa.

## **C. Existència de crèdit**

### **C1. Partida pressupostària:**

| Entitat                                | Partida           | 2on sem 2026 | 2027        | 2028        | 2029        | 1er sem 2030 | Total        |
|----------------------------------------|-------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
| <b>Consorci Teatre Bartrina</b>        | 31430 33460 22799 | 12.275,00 €  | 15.244,95 € | 15.631,15 € | 16.028,93 € | 8.219,33 €   | 67.399,35 €  |
| <b>Consorci Teatre Fortuny</b>         | 31461 33480 22796 | 19.582,37 €  | 30.293,78 € | 31.127,09 € | 31.985,39 € | 16.434,73 €  | 129.423,35 € |
| <b>Institut Municipal Reus Cultura</b> | 31431 33300 22799 | 7.913,40 €   | 14.350,60 € | 14.350,60 € | 14.350,60 € | 7.175,30 €   | 58.140,50 €  |
| <b>Total</b>                           |                   | 39.770,77 €  | 59.889,32 € | 61.108,83 € | 62.364,93 € | 31.829,35 €  | 254.963,20 € |

Els diferents ens i entitats que participen en aquesta licitació han aportat el compromís de despesa corresponent.

D'acord amb la clàusula sisena del Conveni per a la cooperació horitzontal entre poders adjudicadors, relativa a la responsabilitat de cadascun dels poders adjudicadors, aquestes responsabilitats inclouen les obligacions de caràcter econòmic i pressupostari que es deriven de les normes pressupostàries que resultin d'aplicació en cada cas i, per cada poder adjudicador, en funció de la seva naturalesa jurídica, així com la responsabilitat front el contractista en el compliment de l'obligació de pagament de la facturació.

Atès que el present contracte comporta despeses de caràcter plurianual, la seva autorització o realització se subordina al crèdit que per a cada exercici autoritzi el pressupost de cadascun dels organismes autònoms o consorcis.

## **C2. Expedient d'abast plurianual: Sí.**

D'acord amb els termes previstos als articles 117.2 de la LCSP i 174.1 del Reial Decret Legislatiu 5/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei d'Hisendes Locals, l'autorització o realització de les despeses de caràcter plurianual es subordinarà al crèdit que per a cada exercici autoritzin els respectius pressupostos.

## **D. Termini de durada del contracte**

La durada inicial del contracte serà de quatre (4) anys, a partir de l'endemà de la formalització del contracte.

Aquest contracte es podrà prorrogar fins a una (1) anualitats més, per acord de l'òrgan de contractació i és obligatòria per l'empresa adjudicatària, sempre que el seu preavís es produeixi almenys amb dos mesos d'antelació a la finalització del termini de durada del contracte. La durada total del contracte, incloses les pròrrogues, no podrà excedir els cinc (5) anys, de conformitat amb el que disposa l'article 29 de la LCSP.

## **E. Variants**

No se n'admeten a la present licitació.

## **F. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació**

### **F1. Forma de tramitació: Ordinària**

Procediment d'adjudicació: L'adjudicació es farà mitjançant procediment obert, subjecte a regulació harmonitzada, amb varis criteris d'adjudicació, a l'empara dels articles 22, 131, 156 i 158 de la LCSP.

### **F2. Presentació d'ofertes mitjançant eina de Sobre Digital: Sí**

## G. Solvència i classificació empresarial

**G1.** Criteris de selecció relatius a la solvència econòmica i financera i tècnica o professional.

### SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA

La solvència econòmica i financera de l'empresari haurà d'acreditar-se pels mitjans següents, acumulativament:

**1.-** Assegurança d'indemnització per riscos professionals vigent fins a la finalització del termini de presentació d'ofertes, per import de cobertura no inferior al valor estimat del contracte, així com aportar el compromís vinculant de renovació o pròrroga que garanteixi el manteniment de la seva cobertura durant tota l'execució del contracte.

Aquest requisit s'entendrà complert pels licitadors que incloguin en la seva oferta un compromís vinculant de subscripció, en cas de resultar adjudicatari, de l'assegurança exigida. Aquest compromís s'haurà de fer efectiu dins del termini dels deu dies hàbils al que es refereix l'article 150 de la LCSP (requeriment previ a l'adjudicació).

L'acreditació d'aquest requisit es farà mitjançant certificat emès per la companyia asseguradora, en el qual constin els imports i riscos assegurats, i la data de venciment de l'assegurança, i mitjançant el document de compromís vinculant de subscripció, pròrroga o renovació de l'assegurança, en els casos en que procedeixi.

Es requereix assegurança d'indemnització per riscos professionals pel import indicat per cobrir els possibles danys que l'empresa contractista no pugui afrontar derivats del mal funcionament del sistema de venda d'entrades tant a la corporació municipal com als clients que han adquirit les entrades.

**2.-** Volum anual de negocis referit a l'any de major número de negoci dels tres últims conclosos, en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari. Es considera suficient solvència tenir un volum de negoci anual igual o superior a una vegada i mitja el valor anual mitjà del contracte (86.424,10€).

El volum anual de negocis serà acreditat mitjançant els seus comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil, si l'empresari estigués inscrit en l'esmentat registre, i en cas contrari, pels dipositats en el registre oficial en que hagi d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits al Registre Mercantil, acreditaran el seu volum anual de negocis, mitjançant els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

El volum anual de negocis es requereix per garantir que l'empresa contractista no tingui problemes econòmics per afrontar els costos derivats del present contracte durant la seva durada agafant de referència el valor anual mitjà del contracte i que el superi en una vegada i mitja durant els últims 3 anys per garantir aquesta solvència econòmica.

Signat electrònicament  
Daniel Recasens Salvador  
01/06/2026

L'exigència d'aquests mitjans de solvència econòmica i financera estan motivats per acreditar la solvència del licitador i que la seva situació financera és suficientment fiable per al desenvolupament de l'objecte del contracte.

## **SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL**

La solvència tècnica o professional de les empreses licitadores haurà d'acreditar-se pels mitjans següents:

La solvència tècnica o professional de l'empresari haurà d'acreditar-se mitjançant una relació dels principals serveis o d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte, realitzats en els últims tres anys que inclogui import, dates i el destinatari, públic o privat, dels mateixos.

Els serveis o treballs efectuats s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic.

Els licitadors hauran d'acreditar la bona execució pels serveis del mateix objecte que el present d'implantació i suport i manteniment d'un sistema de venda d'entrades a través de certificats per almenys 3 empreses o entitats del sector públic o privat amb un import acreditat agrupat i sumat igual o superior al doble del valor estimat del contracte sumant els tres últims anys conclosos (618.814,48€).

Es requereix aquesta solvència tècnica o professional per acreditar la bona execució en contractes similars i es requereix almenys tres entitats perquè tingui solvència suficient. A nivell d'import es requereix que sigui el doble al valor estimat del contracte per garantir que ja té la capacitat tècnica per afrontar aquest tipus de contractes pel sector públic pel volum indicat del contracte.

Per determinar els serveis que són similars al de l'objecte del contracte es tindran en compte els tres primers dígit dels respectius codis CPV, tal i com disposa l'article 90.1.a) de la LCSP.

## **HABILITACIÓ PROFESSIONAL**

No s'exigeix.

**G2.** Classificació empresarial orientativa per acreditar les solvències:

No és exigible.

### **G3. Adscripció de mitjans materials i/o personals a l'execució del contracte.**

Els mitjans personals requerits són els descrits en l'apartat 19.1.2 del plec de prescripcions tècniques:

Les empreses licitadores es comprometen a adscriure els següents mitjans personals per garantir la correcta execució del contracte:

- Responsable del contracte: serà la persona responsable i interlocutora màxima de l'empresa contractista respecte al contracte d'acord al nivell institucional. Podrà ser la mateixa persona que el responsable comercial o el cap de projecte.

- Responsable comercial: serà la persona responsable del compliment íntegre de les condicions econòmiques del contracte. Podrà ser la mateixa persona que el responsable del contracte o el cap de projecte.

- Responsable tècnic: serà el/la responsable tècnic que vetllarà per la correcta implantació i funcionament del sistema objecte del contracte a nivell TIC. Aquesta persona no podrà realitzar altres funcions i serà exclusiva per aquesta funció.

- Cap de projecte d'implantació: El contractista designarà un cap de projecte amb formació universitària amb una experiència mínima de 3 anys com a cap de projecte d'altres contractes amb objecte similar que s'encarregarà de la direcció material del projecte d'implantació. Aquest perfil no podrà ser subcontractat ja que les seves funcions formen part essencial de l'objecte del contracte. Podrà ser la mateixa persona que el consultor funcional.

Proposarà un calendari de reunions de seguiment, començant per la inicial de kick-off amb tots els participants del projecte.

Serà l'encarregat de fer les convocatòries de reunions, aixecar actes de les reunions i actualitzar la documentació del projecte, fer el seguiment del projecte sotmetent a l'aprovació dels tècnics municipals l'acompliment de les diferents fites, les incidències o els aspectes rellevants pel desplegament del projecte, així com qualsevol desviació respecte al projecte adjudicat.

- Membres de l'equip de projecte d'implantació: L'equip del projecte d'implantació a més de disposar d'un cap de projecte, haurà de disposar d'almenys 4 persones d'acord als següents perfils que participaran en el projecte de posada en marxa quan sigui necessari:

- Un/a consultor/a funcional que podrà ser la mateixa persona que el cap de projecte.
- Un/a programador/a d'apps i webs i que aquesta persona no podrà realitzar altres funcions i serà exclusiva per aquesta funció.
- Un/a dissenyador/a gràfic/a i que aquesta persona no podrà realitzar altres funcions i serà exclusiva per aquesta funció.

- Un/a tècnic/a de sistemes i que aquesta persona no podrà realitzar altres funcions i serà exclusiva per aquesta funció.

Tots els perfils hauran de tenir mínim 3 anys d'experiència en projectes similars de la mateixa dimensió i objecte.

- Responsable de suport: serà la persona com a referent, interlocutora i coordinadora del servei de suport i manteniment. Haurà de tenir experiència mínima de 3 anys com a responsable o interlocutora de suport amb d'altre contractes amb objecte similar. Aquest perfil no podrà ser subcontractat ja que les seves funcions formen part essencial de l'objecte del contracte. Aquesta persona no podrà realitzar altres funcions i serà exclusiva per aquesta funció.

- Consultors/es o programador/es sènior pels serveis addicionals: l'empresa disposarà de consultors/es funcionals i programadors/es sènior amb almenys 3 anys d'experiència en contractes similars de la mateixa dimensió pels serveis addicionals no inclosos en el servei de suport i manteniment. Aquests seran compatibles amb el consultor/a funcional i programador/a d'apps i webs del projecte d'implantació respectivament.

- Responsable de seguretat, determinat per l'Esquema Nacional de seguretat (ENS) conforme el RD 311/2022, serà el responsable de l'empresa davant incidents de seguretat, peticions d'auditoria, continuïtat del servei, capacitat i restauració d'informació i es coordinarà amb el Responsable municipal de seguretat. Aquesta persona podrà realitzar altres funcions i ser compatible amb qualsevol altre perfil.

En cas que es produeixi qualsevol modificació en els mitjans personals i equip de l'empresa del projecte d'implantació o del servei de suport i manteniment, aquesta haurà de garantir que la persona que es proposi en substitució acreditat com a mínim el mateix coneixement i experiència que la persona sortint i compleixi els requisits del present plec, garantint l'adequada transferència de coneixement entre el membre de l'equip sortint i l'entrant. El responsable de l'empresa del contracte sol·licitarà l'aprovació del canvi, amb una antelació mínima de 7 dies i sense que mai es deixi cap mitjà personal descobert, al responsable municipal del contracte que comprovarà el compliment i acreditació de requisits.

El compliment de mitjans personals té caràcter d'obligació contractual essencial als efectes que preveu la Llei de Contractes del Sector Públic.

La corporació municipal es reserva el dret de sol·licitar la substitució d'alguna de les persones dels perfils que l'empresa adjudicatària hagi incorporat al contracte, davant de possibles mancances de coneixement, d'experiència, d'incompliment de tasques i/o de fites, d'absències, de falta de responsabilitat o qualsevol motiu degudament justificat.

Es valorarà els mitjans personals, la seva experiència en contractes similars i el seu caràcter pluridisciplinar.

Signat electrònicament  
Daniel Recasens Salvador  
01/06/2026

Tota la documentació acreditativa caldrà aportar-la en el model d'oferta dels criteris subjectes a judici de valor (Sobre B) i en cas de no aportar-ho i acreditar-ho serà motiu d'exclusió.

**G4.** Certificats acreditatius del compliment de les normes de garantia de la qualitat i/o de gestió mediambiental:

No s'exigeixen.

## H. Criteris d'adjudicació

El contracte s'adjudicarà a la proposició més avantatjosa, sense entendre necessàriament com a més avantatjosa la més econòmica. Així mateix, es podrà declarar deserta la licitació, si cap dels licitadors compleix les condicions del Plec o si el contingut de les proposicions, no reuneixen l'absoluta garantia pel compliment de la finalitat del servei, o no fos convenient per als interessos municipals.

Les ofertes acceptades a licitació es valoraran, sempre que la documentació aparegui correctament acreditada, d'acord amb els següents criteris, que apareixen per ordre de prelación i que es ponderaran en funció del barem previst per a cadascun.

Pel que fa a l'oferta econòmica, el preu és l'element que defineix el cost de l'actuació i, per tant, és un dels components bàsics per a determinar la millor relació qualitat-preu previst a l'article 145 de la LCSP.

La fórmula establerta per a calcular les millors ofertes, és senzilla i precisa, i assegura que l'oferta més econòmica sigui la que obtingui major puntuació, aplicant criteris de proporcionalitat en funció de les baixes ofertes en relació al tipus de licitació, de tal forma que una oferta que no comporti cap baixa respecte el tipus de licitació no pot tenir puntuació per aquest criteri d'adjudicació.

S'inclouen criteris de major funcionalitats o integracions ofertes del sistema per tal d'obtenir millor qualitat del sistema a implantar que considera la corporació municipal que són importants que s'incloguin.

S'inclouen criteris de valoració per una major qualitat en els diferents àmbits dels treballs de suport i manteniment en el núvol sempre i quant el licitador o subcontractista disposi de les certificacions ISO o equivalents relacionades amb l'objecte del contracte en quant a la qualitat, la gestió mediambiental, la seguretat de la informació i l'esforç de reducció i compensació de les emissions de gasos d'efecte hivernacle.

També s'inclouen criteris de major prestacions dels serveis requerits per major abast del servei de suport i manteniment a la ciutadania.

## 1. CRITERIS AUTOMÀTICS (FINS A 51 PUNTS)

## 1.1 Propostes econòmiques (fins a 30 punts)

1.1.1. Proposta econòmica dels serveis d'implantació i posada en marxa del sistema fins a 2 punts (preu màxim 12.000€+IVA a facturar a parts iguals a les 3 entitats licitadores)

1.1.2. Preu per cada venda realitzada que cobreix el cost del servei de suport i manteniment en el núvol del sistema fins a 24 punts (màxim 0,60€+IVA per venda d'entrada incloent el paper tèrmic de les vendes presencials)

1.1.3. Preu de lloguer mensual d'una PDA per a la venda d'entrades fins a 1 punt (màxim 10€+IVA al mes)

1.1.4. Preu de lloguer mensual d'una impressora tèrmica per a la venda d'entrades fins a 1 punt (màxim 20€+IVA al mes)

1.1.5. Preu de lloguer mensual d'un portàtil per a la venda d'entrades fins a 1 punt (màxim 30€+IVA al mes)

1.1.6. Preu hora de consultoria/programació addicional fins a 1 punt (màxim 60€/hora+IVA)

Totes les propostes econòmiques es valoraran d'acord a la següent fórmula:

$$P_i = P_{\max} * (I_{\max} - O_v) / (I_{\max} - O_m)$$

Essent:

$P_{\max}$  = Puntuació màxima del criteri

$P_i$  = Puntuació obtinguda per cada licitador

$O_m$  = Import total més baix ofert pels licitadors (IVA exclòs)

$O_v$  = Import total del licitador que es valora (IVA exclòs)

$I_{\max}$  = Imports màxim de licitació (IVA exclòs)

La puntuació es redondejarà a dos decimals

## 1.2 Millores funcionals o d'integracions (fins a 8 punts):

1.2.1. Integració, autenticació i registre a través del servei valid del Consorci AOC (fins a 4 punts): si s'oferta 4 punts i sinó 0 punts

1.2.2. Avisos informatius o de cancel·lació ja sigui individuals o massius segons filtres que interressi per missatges curts SMS o RCS integrant-se amb l'API REST municipal on el cost del missatge l'assumirà la corporació municipal (fins a 2 punts): si s'oferta 2 punts i sinó 0 punts

1.2.3. Avisos informatius o de cancel·lació ja sigui individuals o massius segons filtres que interressi per whatsapp o telegram integrant-se amb l'API REST municipal on el cost del missatge l'assumirà la corporació municipal (fins a 2 punts): si s'oferta 2 punts i sinó 0 punts

## 1.3 Certificacions de qualitat (fins a 9 punts):

1.3.1. Si es disposa de la ISO 9001 o equivalent de gestió i control de la qualitat per garantir la qualitat del projecte i del servei (fins a 2 punts): si es disposa 2 punts i sinó 0 punts.

1.3.2. Si es disposa de la ISO 14001 o equivalent de gestió mediambiental per garantir el respecte mediambiental del contracte (fins a 2 punts): si es disposa 2 punts i sinó 0 punts.

1.3.3. Si es disposa de la certificació de l'Esquema Nacional de Seguretat nivell alt de conformitat amb el RD 311/2022 (fins a 4 punts): si es disposa 4 punts i sinó 0 punts.

1.3.4. Si l'Empresa està inscrita en el «Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono» del Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic conforme RD 214/2025 o disposa de la certificació ISO 14064-1:2018 o equivalent per quantificar, reportar i gestionar les emissions i absorcions de gasos d'efecte hivernacle per tal de mitigar l'emissió de gasos d'efecte hivernacle del contracte (fins a 1 punt): si es disposa 1 punt i sinó 0 punts.

Caldrà adjuntar els certificats per acreditar-ho en el sobre C juntament amb l'oferta econòmica i en cas de no adjuntar-los no serà valorat.

#### **1.4. Criteris de majors prestacions del servei de suport i manteniment (fins a 4 punts):**

1.4.1. Millora del suport i manteniment que inclou el suport a la ciutadania usuària del sistema que tinguin incidències en el seu ús en la compra d'entrades en el portal públic d'acord al horari de cobertura requerit de suport i manteniment per canal electrònic ja sigui correu-e i web (fins a 4 punts): si s'oferta 4 punts i sinó 0 punts.

## **2. CRITERIS DE VALORACIÓ OBTINGUTS AMB JUDICI DE VALOR (fins a 49 punts)**

Les diverses propostes presentades es valoraran en termes qualitatius. Per cada criteri de valoració, s'assignarà la següent baremació, per a obtenir la valoració tècnica de l'oferta presentada:

- Excel·lent: 100% de la puntuació del criteri
- Notable: 75% de la puntuació del criteri
- Bona: 50% de la puntuació del criteri
- Acceptable: 25% de la puntuació del criteri
- En el cas que la proposta compleixi amb els mínims exigits en el plec tècnic sense aportar cap element que la millori, es puntuarà el criteri amb 0 punts.

Aquests criteris es correspondran amb les següents consideracions:

- Excel·lent: la proposta supera de forma molt considerable els mínims exigits
- Notable: la proposta supera de forma considerable els mínims exigits
- Bona: la proposta aporta alguns aspectes avantatjosos respecte mínims exigits

- Acceptable: la proposta millora de forma discreta els mínims exigits

Aquests punts es repartiran de la següent manera:

**1.- Característiques funcionals del sistema, fins a 18 punts**

- 1.1. Sistema de Gestió, fins a 12 punts
- 1.2. Sistema dels punts de venda, fins a 4 punts
- 1.3. Sistema de control d'accés i validació, fins a 2 punts.

**2.- Característiques d'integració fins a 5 punts**, valorant la capacitat d'integració amb tots els sistemes municipals requerits fins a 2,5 punts i a les funcionalitats, seguretat i facilitat d'ús de l'API d'integració que disposa el sistema fins a 2,5 punts.

**3.- Característiques tècniques i arquitectura tecnològica, fins a 7 punts**

- 3.1. Característiques i arquitectura tecnològica general, fins a 2 punts
- 3.2. Característiques del servei al núvol, fins a 2 punts
- 3.3. Característiques de ciberseguretat, fins a 2 punts
- 3.4. Característiques d'accessibilitat digital, fins a 1 punt

**4.- Governança de dades fins a 4 punts**, valorant la proposta de documentació i manteniment del model i diccionari de dades fins a 1 punt, com garantir la qualitat de la dada fins a 1 punt, com realitza la gestió del cicle de vida de la dada fins a 1 punt i com facilita l'obertura i exportació periòdica de les dades fins a 1 punt.

**5.- Disseny visual del sistema fins a 2 punts**, valorant la proposta de disseny del portal públic que sigui atractiu, intuïtiu i modern conforme a la identitat visual corporativa.

**6.- Característiques del servei de suport i manteniment prestat al núvol fins a 5 punts**, valorant l'horari de cobertura fins a 0,5 punts, abast dels serveis inclosos fins a 3 punts, recursos tècnics fins a 0,5 punts, recursos personals fins a 0,5 punts i la metodologia de gestió utilitzada fins a 0,5 punts.

**7.- Projecte d'implantació fins a 2 punts**, valorant els mitjans personals i equip de projecte fins a 1 punt i la metodologia i planificació prevista d'implantació fins a 1 punt.

**8.- Pla de formació i transferència de coneixement**, valorant els cursos proposats i la seva intensitat, documentació entregada i pla de formació continu, **fins a 1 punt**

**9.- Demostració pràctica del sistema**, valorant-se a nivell pràctic la usabilitat, les funcionalitats que disposa, la capacitat d'integració, l'arquitectura tecnològica, la capacitat innovadora, la flexibilitat, la robustesa, l'escalabilitat i la proactivitat del sistema i compliment de requeriments, **fins a 5 punts**

**CRITERIS PER DETERMINAR BAIXES ANORMALS O DESPROPORCIONADES:**

Es consideraran, en principi, com a anormals o desproporcionades quan el preu total ofert resultant de la suma de les ofertes i preus unitaris es trobin en algun dels següents supòsits i a més hagin obtingut 35 punts o més en la resta dels criteris:

- Quan concorren un sol licitador, sigui inferior al pressupost base de licitació en més de 25 unitats percentuals.
  - Quan concorrin dos licitadors, la que sigui inferior en més de 20 unitats percentuals a l'altra oferta.
  - Quan concorrin tres licitadors, les que siguin inferiors en més de 10 unitats percentuals a la mitja aritmètica de les ofertes presentades. No obstant, s'exclourà pel càlcul de l'esmentada mitja l'oferta de quantia més elevada quan sigui superior en més de 10 unitats percentuals a l'esmentada mitja.
  - Quan concorrin quatre o més licitadors, les que siguin inferiors en més de 10 unitats percentuals a la mitja aritmètica de les ofertes presentades. No obstant, si entre elles existeixen ofertes que siguin superiors a l'esmentada mitja en més de 10 unitats percentuals, es procedirà al càlcul d'una nova mitja només amb les ofertes que no es trobin en el supòsit indicat. En tot cas, si el número de les restants ofertes és inferior a tres, la nova mitja es calcularà sobre les tres ofertes de menor quantia.
- Si s'aprecia una baixa anormal s'aplicaria el tràmit previst legalment.

#### **J. Altra documentació a presentar per l'empresa proposada com adjudicatària**

No correspon.

**K. Garantia provisional:** No s'exigeix a l'empresari de l'article 106 de la LCSP.

**L. Garantia definitiva:** 5% del pressupost base de licitació-despesa màxima anual estimada (IVA exclòs) corresponent a la durada inicial del contracte, a l'empresari de l'article 107.3 de la LCSP.

#### **M. Condicions especials d'execució**

S'estableix les següents condicions especials d'execució:

**1.-** Aquesta licitació regula la contractació d'una aplicació tecnològica i això implica com a condició d'especial execució del contracte les integracions amb els sistemes municipals necessaris o que ha ofert com a millora, el compliment de la normativa de protecció de dades (Reglament UE 2016/679 de 27 d'abril del 2016 relatiu a la protecció de les persones

físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades - RGPD i Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals - LOPDGDD), la seguretat de la informació i confidencialitat vers sistemes i actius d'informació (Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat), l'accessibilitat digital (Real Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic), el compliment normatiu de la intel·ligència artificial si s'usa (Reglament (UE) 2024/1689 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de juny de 2024, pel qual s'estableixen normes harmonitzades en matèria d'intel·ligència artificial), i la governança de dades complint els estàndards DCAT-AP, DCAT-AP-ES i DCAT-AP-CAT i la Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic en relació.

**2.-** El contractista assumeix les obligacions següents, les quals tenen la consideració de condicions especials d'execució:

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

**3.-** Al tractar-se d'un contracte l'execució del qual requereix el tractament per part de l'empresa contractista de dades personals per compte del responsable del tractament, s'estableix com a condició especial d'execució (que té el caràcter d'obligació essencial contractual):

- La finalitat per a la qual se cedeixen les dades.
- L'obligació del futur contractista de sotmetre's en tot cas a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, sense perjudici del que estableix l'últim paràgraf de l'apartat 1 de l'article 202.
- L'obligació de l'empresa adjudicatària de presentar abans de la formalització del contracte una declaració, d'acord amb el model que s'adjunta annex en aquest plec, en què posi de manifest on estaran ubicats els sistemes i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests.

- L'obligació de comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada en la declaració a què es refereix la lletra anterior.
- L'obligació dels licitadors d'indicar en la seva oferta, si tenen previst subcontractar els sistemes o els serveis associats a aquests, el nom o el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes als quals se n'encarregui la realització.
- La plataforma i els serveis s'hauran de prestar i residir les dades dins la UE

Totes les condicions especials d'execució tenen la consideració d'obligació contractual essencial.

## **N. Modificació del contracte prevista**

Durant la durada inicial del contracte, es podran realitzar modificacions en un màxim del 20% del pressupost (IVA exclòs) ja siguin per les millores addicionals no incloses en el servei de suport i manteniment en el núvol que requereixin tasques de consultoria tècnica, formació o programació, per major nombre de volum d'esdeveniments i vendes o per necessitat de subministrament de més equipament pels punts de venda en modalitat lloguer.

**O. Cessió del contracte:** D'acord amb l'article 214 de la LCSP.

**P. Subcontractació:** S'admet a excepció que el cap de projecte i el responsable de suport hauran de ser de la pròpia adjudicatària degut a que són aspectes fonamentals i essencials de l'objecte del contracte per la implantació del sistema i el seu suport i manteniment tècnic.

**Q. Revisió de preus:** No s'admet.

**R. Termini de garantia:** El termini de garantia serà d'un any finalitzada la implantació del sistema a comptar de l'acta de recepció corresponent i per la resta del servei de suport i manteniment tècnic al núvol i les millores addicionals de consultories i programacions fins la finalització de la totalitat dels treballs.

La garantia definitiva dipositada és única i es retornarà una vegada hagi finalitzat l'últim dels terminis de garantia.

**S. Import màxim de les despeses de publicitat que han d'abonar l'empresa o les empreses adjudicatàries:**

No es preveu import màxim de les despeses de publicitat de la licitació que haurà d'abonar l'adjudicatari, ja que la publicació al perfil del contractant i al DOUE són gratuïtes.

**T. Programa de treball:** En funció del que estableixi el Plec de prescripcions tècniques particulars.

**U. Subrogació de personal:** No procedeix.

**V. Termini presentació ofertes:** 30 dies naturals a comptar des de l'enviament de l'anunci de licitació al DOUE. Si l'últim dia de presentació de pliques coincideix en festiu o dissabte, es traslladarà el termini al primer dia hàbil següent.

**Dubtes o aclariments:** Fins 3 dies abans de la finalització del termini de presentació d'ofertes, els licitadors poden formular preguntes o demanar aclariments enviant un correu electrònic a l'adreça: [imrc@reuscultura.cat](mailto:imrc@reuscultura.cat)

Les respostes seran publicades al perfil del contractant

<https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/10815851?categoria=0>

**W. Obertura de les ofertes:**

De conformitat amb l'article 157.4 de la LCSP, l'obertura de l'oferta econòmica podrà efectuar-se sense acte públic, atès que en aquesta licitació es preveu l'ús de mitjans electrònics.

**X. Confidencialitat:**

D'acord amb el que disposa l'article 133 del LCSP, el contractista no pot difondre la informació a la que tingui accés en ocasió de l'execució del contracte. Durant tota la vigència del contracte haurà de preservar el compliment d'aquest principi, així com el de respectar la Llei Orgànica 3/2018 de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, a la normativa de desenvolupament, així com el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (Reglament general de protecció de dades o RGPD).

**Z. Unitat Encarregada del Seguiment i Execució del Contracte:**

Servei de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions

Signat electrònicament  
Daniel Recasens Salvador  
01/06/2026

## **I. DISPOSICIONS GENERALS**

### **Primera. Objecte del contracte**

**1.1** L'objecte del contracte és la prestació dels serveis que es descriuen en l'**apartat A del quadre de característiques**.

**1.2** Els lots en què es divideix l'objecte del contracte s'identifiquen en l'**apartat A del quadre de característiques**.

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

### **Segona. Necessitats administratives que cal satisfer i idoneïtat del contracte**

Les necessitats a satisfer queden detallades en el plec de prescripcions tècniques particulars així com en l'informe de necessitats.

### **Tercera. Dades econòmiques del contracte i existència de crèdit**

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

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

**3.3** El pressupost base de licitació és el que s'assenyala en l'**apartat B.3 del quadre de característiques**. Aquest és el límit màxim de despesa (IVA inclòs) que, en virtut d'aquest contracte, pot comprometre l'òrgan de contractació, i constitueix el preu màxim que poden ofertar les empreses que concorrin a la licitació d'aquest contracte.

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

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

### **Quarta. Termini de durada del contracte**

El termini de durada del contracte és el que s'estableix en l'**apartat D del quadre de característiques**. El termini total i els terminis parcials són els que es fixen en el programa

Signat electrònicament  
Daniel Recasens Salvador  
01/06/2026

de treball que s'aprovi, si s'escau. Tots aquests terminis comencen a comptar des del dia que s'estipuli en el contracte.

El contracte es podrà prorrogar si així s'ha previst en l'**apartat D del quadre de característiques**. En aquest cas, la pròrroga s'acordarà per l'òrgan de contractació i serà obligatòria per a l'empresa contractista, sempre que la preavisi amb, almenys, dos mesos d'antelació a l'acabament del termini de durada del contracte. La pròrroga no es produirà, en cap cas, per acord tàcit de les parts.

## **Cinquena. Règim jurídic del contracte**

**5.1** El contracte té caràcter administratiu i es regeix per aquest plec de clàusules administratives i pel plec de prescripcions tècniques, les clàusules dels quals es consideren part integrant del contracte.

A més, es regeix per la normativa en matèria de contractació pública continguda, principalment, en les disposicions següents:

a) Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

b) Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública.

c) Reial decret 817/2009, de 8 de maig, pel qual es desenvolupa parcialment la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic (d'ara endavant, RD 817/2009).

d) Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques aprovat pel Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, en tot allò no modificat ni derogat per les disposicions esmentades anteriorment (d'ara endavant, RGLCAP).

e) Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

f) Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

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

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

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

### **Sisena. Admissió de variants**

S'admetran variants quan així consti en l'**apartat E del quadre de característiques**, amb els requisits mínims, en les modalitats i amb les característiques que s'hi preveuen.

### **Setena. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació**

La forma de tramitació de l'expedient i el procediment d'adjudicació del contracte són els establerts en l'**apartat F del quadre de característiques**.

### **Vuitena. Mitjans de comunicació electrònics**

**8.1** D'acord amb la Disposició addicional quinzena de la LCSP, la tramitació d'aquesta licitació comporta la pràctica de les notificacions i comunicacions que en derivin per mitjans exclusivament electrònics.

No obstant això, es podrà utilitzar la comunicació oral per a comunicacions diferents de les relatives als elements essencials, això és, els plecs i les ofertes, deixant-ne el contingut de la comunicació oral documentat degudament, per exemple, mitjançant els arxius o resums escrits o sonors dels principals elements de la comunicació.

**8.2** Les comunicacions i les notificacions que es facin durant el procediment de contractació i durant la vigència del contracte s'efectuaran per mitjans electrònics a través del sistema de notificació e-NOTUM, d'acord amb la LCSP i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. A aquests efectes, s'enviaran els avisos de la posada a disposició de les notificacions i les comunicacions a les adreces de correu electrònic i als telèfons mòbils que les empreses hagin facilitat a aquest efecte en el DEUC, d'acord amb el que s'indica en la clàusula onzena d'aquest plec. Un cop rebuts el/s correu/s electrònic/s i, en el cas que s'hagin facilitat també telèfons mòbils, els SMS, indicant que la notificació corresponent s'ha posat a disposició en l'e-NOTUM, haurà/n d'accedir-hi la/les persones designada/es, mitjançant l'enllaç que s'enviarà a aquest efecte. En l'espai virtual on hi ha dipositada la notificació, es permet accedir a dita notificació amb certificat digital o amb contrasenya.

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

Tribunal Català de Contractes computen en tot cas des de la data d'enviament de l'avís de notificació.

**8.3** D'altra banda, per tal de rebre tota la informació relativa a aquesta licitació, les empreses que ho vulguin i, en tot cas, les empreses licitadores s'han de subscriure com a interessades en aquesta licitació, a través del servei de subscripció a les novetats de l'espai virtual de licitació que a tal efecte es posa a disposició a l'adreça web del perfil de contractant de l'òrgan de contractació, accessible a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat:

<https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/10815851?categoria=0>

o bé, a través de l'enllaç de la web [www.reus.cat](http://www.reus.cat)

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

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

A més, les empreses licitadores també es poden donar d'alta en el Perfil del licitador, prèvia l'autenticació requerida. El Perfil del licitador està constituït per un conjunt de serveis adreçats a les empreses licitadores amb l'objectiu de proveir un espai propi a cada empresa licitadora, amb un seguit d'eines que faciliten l'accés i la gestió d'expedients de contractació del seu interès. Per donar-se d'alta cal fer "clik" en l'apartat "Perfil de licitador" de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública i disposar del certificat digital requerit.

#### **8.4** Certificats digitals:

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

Pel que fa als certificats estrangers comunitaris, s'acceptaran els certificats qualificats a qualsevol país de la Unió Europea d'acord amb l'article 25.3 del Reglament (UE)

910/2014/UE sobre identificació electrònica i serveis de confiança, esmentat, el qual disposa que “una signatura electrònica qualificada basada en un certificat qualificat emès a un Estat membre serà reconeguda com a signatura electrònica qualificada a la resta dels Estats membres”.

## **Novena. Aptitud per contractar**

**9.1** Estan facultades per participar en aquesta licitació i subscriure, si escau, el contracte corresponent les persones naturals o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que reuneixin les condicions següents:

- Tenir personalitat jurídica i plena capacitat d'obrar, d'acord amb el que preveu l'article 65 de la LCSP;
- No estar incurses en alguna de les circumstàncies de prohibició de contractar recollides en l'article 71 de la LCSP, la qual cosa poden acreditar per qualsevol dels mitjans establerts en l'article 85 de la LCSP;
- Acreditar la solvència requerida, en els termes establerts en la clàusula desena d'aquest plec;
- Tenir l'habilitació empresarial o professional que, si s'escau, sigui exigible per dur a terme la prestació que constitueixi l'objecte del contracte; i
- A més, quan, per així determinar-ho la normativa aplicable, se li requereixin a l'empresa contractista determinats requisits relatius a la seva organització, destinació dels seus beneficis, sistema de finançament o altres per poder participar en el procediment d'adjudicació, aquests s'han d'acreditar per les empreses licitadores.

Així mateix, les prestacions objecte d'aquest contracte han d'estar compreses dins de les finalitats, objecte o àmbit d'activitat de les empreses licitadores, segons resulti dels seus estatuts o de les seves regles fundacionals.

Les circumstàncies relatives a la capacitat, solvència i absència de prohibicions de contractar han de concórrer en la data final de presentació d'ofertes i subsistir en el moment de perfecció del contracte.

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

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

La capacitat d'obrar de les empreses no espanyoles d'Estat membre de la Unió Europea o signataris de l'Acord sobre Espai Econòmic Europeu s'ha d'acreditar mitjançant la inscripció

en els registres professionals o mercantils adients del seu Estat membre d'establiment o la presentació d'una declaració jurada o una de les certificacions que s'indiquen en l'annex XI de la Directiva 2014/24/UE.

La capacitat d'obrar de les empreses estrangeres d'Estat no membres de la Unió Europea ni signataris de l'Acord sobre Espai Econòmic Europeu s'acredita amb l'aportació d'un informe emès per la missió diplomàtica permanent o per l'oficina consular d'Espanya del lloc del domicili de l'empresa, en el qual consti, prèvia acreditació per l'empresa, que figuren inscrites en el registre local professional, comercial o anàleg, o, en el seu defecte, que actuen habitualment en el tràfic local dins l'àmbit de les activitats que abasta l'objecte del contracte. També han d'aportar un informe de la missió diplomàtica permanent d'Espanya o de la Secretaria General de Comerç Exterior, que acrediti que l'Estat del qual són nacionals ha signat l'Acord sobre contractació pública de l'Organització Mundial del Comerç (OMC), sempre que es tracti de contractes subjectes a regulació harmonitzada –de valor estimat igual o superior a 216.000 euros– o, en cas contrari, l'informe de reciprocitat al que fa referència l'article 68 de la LCSP.

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

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

**9.5** Les empreses que vulguin constituir unions temporals d'empreses per participar en licitacions públiques es poden trobar mitjançant la utilització de la funcionalitat punt de trobada de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat, que es troba dins l'apartat "Perfil del licitador".

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

## **Desena. Solvència de les empreses licitadores**

**10.1** Les empreses han d'acreditar que compleixen els requisits mínims de solvència que es detallen en l'**apartat G.1 del quadre de característiques**, bé a través dels mitjans d'acreditació que es relacionen en aquest mateix apartat **G.1 del quadre de**

**característiques**, o bé alternativament mitjançant la classificació equivalent a aquesta solvència, que s'assenyala en l'**apartat G.2 del mateix quadre de característiques**.

A les empreses que, per una raó vàlida, no estiguin en condicions de presentar les referències sol·licitades en l'**apartat G.1 del quadre de característiques** per acreditar la seva solvència econòmica i financera, se les autoritzarà a acreditar-la per mitjà de qualsevol altre document que l'òrgan de contractació consideri apropiat.

**10.2** Les empreses licitadores s'han de comprometre a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals o materials suficients que s'indiquen en l'**apartat G.3 del quadre de característiques**.

**10.3** Les empreses licitadores poden recórrer per a l'execució del contracte a les capacitats d'altres entitats, amb independència de la naturalesa jurídica dels vincles que tinguin amb elles, per tal d'acreditar la seva solvència econòmica i financera i tècnica i professional, sempre que aquestes entitats no estiguin incurses en prohibició de contractar i que les empreses licitadores demostrin que durant tota la durada de l'execució del contracte disposaran efectivament dels recursos necessaris mitjançant la presentació a tal efecte del compromís per escrit de les entitats esmentades.

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

En les mateixes condicions, les UTE poden recórrer a les capacitats dels participants en la unió o d'altres entitats.

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

Així mateix, les empreses estrangeres no comunitàries han de justificar la seva solvència mitjançant un informe que l'estat de procedència de l'empresa estrangera admet al seu torn la participació d'empreses espanyoles en la contractació amb els ens del sector públic assimilables als que enumera l'article 3 de la LCSP, en forma substancialment anàloga. Aquest informe l'ha d'elaborar la corresponent oficina econòmica i comercial d'Espanya a l'exterior i s'ha d'adjuntar a la documentació que es presenti.

**10.5** En les UTE, totes les empreses que en formen part han d'acreditar la seva solvència, en els termes indicats en l'**apartat G.1 del quadre de característiques**. Per tal de determinar la solvència de la unió temporal, s'acumula l'acreditada per cadascuna de les seves integrants.

## **II. DISPOSICIONS RELATIVES A LA LICITACIÓ, L'ADJUDICACIÓ I LA FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE**

### **Onzena. Presentació de documentació i de proposicions**

**11.1** Les empreses poden presentar oferta per la totalitat de l'objecte del contracte.

**11.2** Les empreses licitadores, quan així faci constar en l'**apartat F del quadre de característiques**, han de presentar la documentació que conformi les seves ofertes en **2 sobres**, en el termini màxim que s'assenyala en l'anunci de licitació, mitjançant l'eina de Sobre Digital accessible a l'adreça web següent:

<https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/10815851?categoria=0>

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

**Les adreces electròniques que les empreses licitadores indiquin en el formulari d'inscripció de l'eina de Sobre Digital, que seran les emprades per enviar correus electrònics relacionats amb l'ús de l'eina de Sobre Digital, han de ser les mateixes que les que designin en el seu DEUC per a rebre els avisos de notificacions i comunicacions mitjançant l'e-NOTUM, d'acord amb l'apartat 11.6 d'aquesta clàusula.**

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

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

Per poder iniciar la tramesa de la documentació, l'eina requerirà a les empreses licitadores que introdueixin una paraula clau per a cada sobre amb documentació xifrada que formi part de la licitació (pel sobre A no es requereix paraula clau, atès que la documentació no està xifrada).

Amb aquesta paraula clau es xifrarà, en el moment de l'enviament de les ofertes, la documentació. Així mateix, el desxifrat dels documents de les ofertes es realitza mitjançant la mateixa paraula clau, la qual han de custodiar les empreses licitadores. Cal tenir en compte la importància de custodiar correctament aquesta o aquestes claus (poden ser la mateixa per tots els sobres o diferents per cadascun d'ells), ja que només les empreses

licitadores la/les tenen (l'eina de Sobre Digital no guarda ni recorda les contrasenyes introduïdes) i són imprescindibles per al desxifrat de les ofertes i, per tant, per l'accés al seu contingut.

Es demanarà a les empreses licitadores, mitjançant el correu electrònic assenyalat en el formulari d'inscripció a l'oferta de l'eina de Sobre Digital, que accedeixin a l'eina web de Sobre Digital per introduir les seves paraules clau en el moment que correspongui.

Quan les empreses licitadores introdueixin les paraules clau s'iniciarà el procés de desxifrat de la documentació, que es trobarà guardada en un espai virtual securitzat que garanteix la inaccessibilitat a la documentació abans, en el seu cas, de la constitució de la Mesa i de l'acte d'obertura dels sobres, en la data i l'hora establertes.

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

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

Es podrà sol·licitar la introducció de les paraules clau tantes vegades com sigui necessari. Aquesta sol·licitud es genera des de la pròpia eina de Sobre Digital.

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

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

En cas de fallida tècnica que impossibiliti l'ús de l'eina de Sobre Digital el darrer dia de presentació de les proposicions, l'òrgan de contractació podrà ampliar el termini de presentació de les mateixes el temps que es consideri imprescindible, modificant el termini de presentació d'ofertes; publicant a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública

l'esmena corresponent; i, addicionalment, comunicant el canvi de data a totes les empreses que haguessin activat oferta.

Les empreses licitadores poden trobar material de suport sobre com preparar una oferta mitjançant l'eina de sobre digital a l'apartat de "Licitació electrònica" de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, a l'adreça web següent:

[https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin\\_sobre/AppJava/views/ajuda/empreses/index.xhtml?set-locale=ca\\_ES](https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_sobre/AppJava/views/ajuda/empreses/index.xhtml?set-locale=ca_ES)

**11.3** D'acord amb el que disposa l'apartat 1.h de la Disposició addicional setzena de la LCSP, l'enviament de les ofertes mitjançant l'eina de sobre Digital es podrà fer en dues fases, transmetent primer l'empremta electrònica de la documentació de l'oferta, dins del termini de presentació d'ofertes, amb la recepció de la qual es considerarà efectuada la seva presentació a tots els efectes, i després fent l'enviament de la documentació de l'oferta pròpiament dita, en un termini màxim de 24 hores. En cas de no efectuar-se aquesta segona remissió en el termini de 24 hores, es considerarà que l'oferta ha estat retirada.

Si es fa ús d'aquesta possibilitat, cal tenir en compte que la documentació tramesa en aquesta segona fase ha de coincidir totalment amb aquella respecte de la que s'ha enviat l'empremta digital prèviament, de manera que no es pot produir cap modificació dels fitxers electrònics que configuren la documentació de l'oferta. En aquest sentit, cal assenyalar la importància de no manipular aquests arxius (ni, per exemple, fer-ne còpies, encara que siguin de contingut idèntic) per tal de no variar-ne l'empremta electrònica, que és la que es comprovarà per assegurar la coincidència de documents en les ofertes trameses en dues fases.

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

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

Les empreses licitadores podran presentar una còpia de seguretat dels documents electrònics presentats en suport físic electrònic, que serà sol·licitada a les empreses

licitadores en cas de necessitat, per tal de poder accedir al contingut dels documents en cas que estiguin malmesos.

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

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

**11.6** Les especificacions tècniques necessàries per a la presentació electrònica d'ofertes es troben disponibles a l'apartat de "Licitació electrònica" de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, a l'adreça web següent:

<https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/10815851?categoria=0>

**El format de document electrònic admissible és pdf**, i ha d'estar signat electrònicament.

**11.7** D'acord amb l'article 23 del RGLCAP, les empreses estrangeres han de presentar la documentació traduïda de forma oficial al català i/o al castellà.

**11.8** Les persones interessades en el procediment de licitació podran sol·licitar a l'òrgan de contractació informació addicional sobre els plecs i demés documentació complementària, el qual la facilitarà almenys sis dies abans de què finalitzi el termini fixat per a la presentació d'ofertes, sempre que l'haguin demanat almenys 12 dies abans del transcurs del termini de presentació de les proposicions.

Les persones interessades en el procediment de licitació també poden dirigir-se a l'òrgan de contractació per sol·licitar aclariments del que estableixen els plecs o la resta de documentació, a través de l'adreça de correu electrònic [imrc@reuscultura.cat](mailto:imrc@reuscultura.cat). Aquestes preguntes i respostes seran públiques i accessibles a través del perfil de contractant de l'IMRC.

**11.9** Les proposicions són secretes i la seva presentació suposa l'acceptació incondicionada per part de l'empresa licitadora del contingut del present plec, així com del plec de prescripcions tècniques, així com l'autorització a la mesa i a l'òrgan de contractació per

consultar les dades que recullen el Registre Electrònic d'Empreses Llicitadores de la Generalitat de Catalunya o el Registre oficial de licitadors i empreses classificades del sector públic, o les llistes oficials d'operadors econòmics d'un Estat membre de la Unió Europea.

**11.10** Cada empresa licitadora no pot presentar més d'una proposició. Tampoc pot subscriure cap proposta en UTE amb d'altres si ho ha fet individualment o figurar en més d'una unió temporal. La infracció d'aquestes normes dona lloc a la no admissió de cap de les propostes que hagi subscrit.

### **11.11 Contingut dels sobres**

#### **CONTINGUT DEL SOBRE A (DOCUMENTACIÓ GENERAL)**

##### **a) Declaració responsable signada electrònicament que s'adjunta com a Annex I.**

En el cas d'empreses que concorrin a la licitació amb el compromís d'agrupar-se en una unió temporal si resulten adjudicatàries del contracte, hauran de presentar una Declaració responsable per separat, i cadascuna d'elles haurà d'acreditar la seva personalitat, capacitat i solvència.

##### **b) Document europeu únic de contractació (DEUC), signat electrònicament.**

Les empreses licitadores han de presentar el Document europeu únic de contractació (DEUC), del qual s'adjunta l'enllaç com a annex a aquest plec, mitjançant el qual declaren el següent:

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

Així mateix, s'ha d'incloure la designació del nom, cognom i NIF de la persona o les persones autoritzades per accedir a les notificacions electròniques, així com les adreces de correu electrònic i, addicionalment, els números de telèfon mòbil on rebre els avisos de les notificacions, d'acord amb la clàusula vuitena d'aquest plec. Per tal de garantir la recepció de les notificacions electròniques, es recomana designar més d'una persona autoritzada a rebre-les, així com diverses adreces de correu electrònic i telèfons mòbils on rebre els avisos de les posades a disposició. Aquestes dades s'han d'incloure en l'apartat relatiu a "persona o persones de contacte" de la Part II.A del DEUC.

A més, les empreses licitadores indicaran en el DEUC, si escau, la informació relativa a la persona o les persones habilitades per representar-les en aquesta licitació. El DEUC s'ha de presentar signat electrònicament per la persona o les persones que tenen la deguda representació de l'empresa per presentar la proposició.

En el cas d'empreses que concorrin a la licitació amb el compromís d'agrupar-se en una unió temporal si resulten adjudicatàries del contracte, cadascuna ha d'acreditar la seva personalitat, capacitat i solvència, i presentar un DEUC separat. A més del DEUC, han d'aportar un document on consti el compromís de constituir-se formalment en unió temporal en cas de resultar adjudicatàries del contracte, indicant els noms i DNI dels empresaris que la subscriguin, així com la participació de cada un d'ells en termes percentuals. El document haurà d'estar signat pels representants de cada una de les empreses components de la UTE.

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

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

Les empreses licitadores que figurin en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea, com un expedient virtual de l'empresa, un sistema d'emmagatzematge electrònic de documents o un sistema de prequalificació, d'accés gratuït, només han de facilitar en cada part del DEUC la informació que no figuri en aquestes bases. Així, les empreses inscrites en el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores (RELI) de la Generalitat de Catalunya, regulat en el Decret 107/2005, de 31 de maig, i gestionat per la Secretaria Tècnica de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa, o en el Registre oficial de licitadors i empreses classificades del sector públic, només estan obligades a indicar en el DEUC la informació que no figuri inscrita en aquests registres, o que no hi consti vigent o actualitzada. En tot cas, aquestes empreses han d'indicar en el DEUC la informació necessària que permeti a l'òrgan de contractació, si escau, accedir als documents o certificats justificatius corresponents.

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

Tanmateix, l'òrgan de contractació o la mesa de contractació podrà demanar a les empreses licitadores que presentin la totalitat o una part de la documentació justificativa del compliment dels requisits previs, quan considerin que hi ha dubtes raonables sobre la

vigència o fiabilitat del DEUC o quan sigui necessari per al bon desenvolupament del procediment. No obstant això, l'empresa licitadora que estigui inscrita en el RELI o en el Registre oficial de licitadors i empreses classificades del sector públic o que figurei en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea d'accés gratuït, no està obligada a presentar els documents justificatius o altra prova documental de les dades inscrites en aquests registres.

### **c) Declaració de submissió als jutjats i tribunals espanyols**

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

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

Declaració de l'empresa de comprometre's a adscriure a l'execució del contracte determinats mitjans materials i/o personals, quan així es requereixi (declaració inclosa en l'Annex I).

### **e) Altra documentació**

Qualsevol altra documentació que s'exigeixi en l'**apartat J del quadre de característiques**.

### **f) Garantia provisional**

Resguard acreditatiu de la constitució de la garantia provisional quan s'estableixi en l'**apartat K del quadre de característiques** i per l'import que es determini.

La garantia provisional es pot constituir:

- En efectiu o en valors de deute públic, amb subjecció en cada cas, a les condicions reglamentàriament establertes, i d'acord amb els requisits disposats en l'article 55 del RGLCAP i als models que figuren en els annexos III i IV de la mateixa norma.

L'efectiu s'ha de dipositar a la Caixa General de Dipòsits de la Tresoreria General de l'Ajuntament de Reus. Els certificats d'immobilització dels valors anotats s'han de presentar davant l'òrgan de contractació.

- Mitjançant aval presentat davant l'òrgan de contractació, en la forma i condicions reglamentàries, i sense dipositar-lo a la Caixa General de Dipòsits, prestat per qualsevol banc, caixa d'estalvis, cooperatives de crèdit, establiment financer de crèdit o societats de garantia recíproca autoritzats per operar a Espanya, amb estricte compliment del que disposen els articles 56 i 58 i l'annex V del RGLCAP.

- Per contracte d'assegurança de caució celebrat d'acord amb els requisits dels articles 57, 58 i annex VI del RGLCAP, i subscrit amb una entitat asseguradora autoritzada per operar en el ram de caució. El certificat del contracte s'ha de lliurar a l'òrgan de contractació.

En el cas d'unions temporals d'empreses, les garanties provisionals es poden constituir per una o varies de les empreses participants, sempre que en conjunt s'arribi a la quantia requerida i cobreixi solidàriament a totes les empreses integrants de la unió temporal.

La garantia provisional s'extingeix automàticament i s'ha de retornar a les empreses licitadores immediatament després de la perfecció del contracte. En tot cas, la garantia provisional s'ha de tornar a l'empresa licitadora seleccionada com a adjudicatària quan hagi constituït la garantia definitiva, si bé aquesta pot aplicar l'import de la garantia provisional a la definitiva o procedir a constituir una garantia definitiva ex novo.

### **CONTINGUT DEL SOBRE B I, SI ESCAU, DEL SOBRE C**

**a)** Si s'ha establert el preu o un criteri basat en la rendibilitat, com el cost del cicle de vida, com a únic criteri d'adjudicació, les empreses licitadores han d'incloure en el sobre B la seva proposició econòmica signada electrònicament.

Si s'han establert diversos criteris d'adjudicació que responen tots ells a una mateixa tipologia de valoració, és a dir, tots sotmesos a judici de valor o tots quantificables de forma automàtica, les empreses licitadores han d'incloure en el sobre B tota la documentació que conforma la seva oferta signada electrònicament.

Si s'han establert tant criteris d'adjudicació avaluable en funció d'un judici de valor, com criteris quantificables de forma automàtica, les empreses licitadores han d'incloure en el sobre B tota la documentació signada electrònicament relacionada amb els criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor i en el sobre C la documentació signada electrònicament relativa als criteris quantificables de forma automàtica.

En aquest cas, la inclusió en el Sobre B de l'oferta econòmica, així com de qualsevol informació de l'oferta de caràcter rellevant avaluable de forma automàtica i que, per tant, s'ha d'incloure en el sobre C, comportarà l'exclusió de l'empresa licitadora, quan es vulgui el secret de les ofertes o el deure de no tenir coneixement del contingut de la documentació relativa als criteris de valoració objectiva abans de la relativa als criteris de valoració subjectiva.

**IMPORTANT:** En aquesta licitació, tota la documentació acreditativa del mitjans personals requerida a l'**apartat G3 del quadre de característiques** (apartat 19.1.2 del plec de prescripcions tècniques), caldrà aportar-la en el model d'oferta dels criteris subjectes a judici de valor (Sobre B) i en cas de no aportar-ho i acreditar-ho serà motiu d'exclusió.

**b)** La proposició econòmica s'ha de formular, si escau, conforme al model que s'adjunta com a annex a aquest plec i com a plantilla al sobre C d'aquesta licitació inclòs en l'eina de

Sobre Digital, i les proposicions corresponents a altres criteris d'adjudicació, si s'escau, als continguts assenyalats en les plantilles i annexos d'aquest plec corresponents.

**Els models que, en el seu cas, s'elaborin i s'annexin al present plec, o al plec tècnic, s'inclouen com a plantilles en el moment de configurar els sobres a través de l'eina de Sobre Digital, per tal que les empreses licitadores els trobin en l'espai de preparació de les seves ofertes en accedir-hi.**

No s'acceptaran les proposicions econòmiques que tinguin omissions, errades o esmenes que no permetin conèixer clarament allò que es considera fonamental per valorar-les.

**A través de l'eina de Sobre Digital les empreses hauran de signar el document "resum" de les seves ofertes, amb signatura electrònica avançada basada en un certificat qualificat o reconegut, amb la signatura del qual s'entén signada la totalitat de l'oferta, atès que aquest document conté les empremtes electròniques de tots els documents que la componen.**

D'acord amb la Disposició addicional primera del Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, és suficient l'ús d'aquesta signatura electrònica en els termes previstos en el Reglament 910/2014/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques en el mercat interior i pel qual es deroga la Directiva 1999/93/CE.

Les proposicions s'han de signar electrònicament pels representants legals de les empreses licitadores i, en cas de tractar-se d'empreses que concorrin amb el compromís de constituir-se en UTE si resulten adjudicatàries, s'han de signar electrònicament pels representants de totes les empreses que la componen. La persona o les persones que signin l'oferta ha o han de ser la persona o una de les persones signants del DEUC.

c) Les empreses licitadores podran assenyalar, de cada document respecte del qual s'hagi assenyalat en l'eina de Sobre Digital que poden declarar que conté informació confidencial, si conté informació d'aquest tipus.

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

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

En tot cas, correspon a l'òrgan de contractació valorar si la qualificació de confidencial de determinada documentació és adequada i, en conseqüència, decidir sobre la possibilitat d'accés o de vista de dita documentació, prèvia audiència de l'empresa o les empreses licitadores afectades.

d) Tal com s'ha assenyalat en l'apartat 4 d'aquesta clàusula, les empreses licitadores podran presentar una còpia de seguretat, en suport físic electrònic, dels documents de les seves ofertes que han presentat mitjançant l'eina de Sobre Digital. Aquesta còpia s'haurà de lliurar a sol·licitud de l'òrgan de contractació/de la mesa de contractació, en cas que es requereixi, i haurà de contenir una còpia de l'oferta amb exactament els mateixos documents –amb les mateixes empremtes digitals– que els aportats en l'oferta mitjançant l'eina de Sobre Digital.

**11.12** La presentació d'ofertes comporta que l'òrgan de contractació pugui consultar o obtenir en qualsevol moment del procediment contractual informació sobre tot allò declarat per les empreses licitadores o contractistes, excepte que s'hi oposin expressament.

## **Dotzena. Mesa de contractació**

**12.1** La Mesa de contractació està integrada pels membres que consten en el corresponent annex d'aquest plec.

**12.2** La Mesa de contractació obrirà el sobre A, comprovarà la correcció de les signatures de les ofertes i qualificarà la documentació continguda en el Sobre A. En cas d'observar defectes esmenables, ho comunicarà a les empreses licitadores afectades perquè els esmenin en el termini de tres dies.

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

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

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

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

Aquestes peticions d'esmena o aclariment es comunicaran a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat amb la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, d'acord amb la clàusula vuitena d'aquest plec.

**12.3** Els actes d'exclusió adoptats per la Mesa en relació amb l'obertura del sobre A seran susceptibles d'impugnació en els termes establerts a la clàusula trenta-novena.

### **Tretzena. Comitè d'experts**

No procedeix la designació del comitè d'experts, de conformitat amb l'article 146.2 de la LCSP.

### **Catorzena. Determinació de la millor oferta.**

#### **14.1 Criteris d'adjudicació del contracte**

Per a la valoració de les proposicions i la determinació de la millor oferta s'ha d'atendre als criteris d'adjudicació establerts en l'**apartat H del quadre de característiques**.

#### **14.2 Pràctica de la valoració de les ofertes**

D'acord amb l'article 157.3 de la LCSP, les proposicions s'han d'obrir en el termini màxim de vint dies comptat des de la data de finalització del termini per presentar-les; si la proposició s'ha de contenir en més d'un sobre, dit termini s'entendrà complert quan s'hagi obert, dins del mateix termini, el primer dels sobres que componen la proposició.

Si s'ha establert un únic criteri d'adjudicació o diversos criteris d'adjudicació que responguin tots ells a una mateixa tipologia de valoració, és a dir, tots ells sotmesos a judici de valor o tots quantificables de forma automàtica, en el dia, lloc i hora indicats a l'anunci de la licitació tindrà lloc l'acte públic d'obertura dels sobres B presentats per les empreses admeses.

Els actes d'obertura d'ofertes mitjançant l'eina de sobre digital es poden dur a terme de manera presencial o, quan estigui completament implementat, mitjançant seguiment per streaming a través de l'enllaç que a aquest efecte proporcioni l'òrgan de contractació.

Si s'han establert criteris d'adjudicació avaluable en funció d'un judici de valor conjuntament amb criteris quantificables de forma automàtica, en el dia, lloc i hora indicats

a l'anunci de la licitació tindrà lloc l'acte públic d'obertura dels sobres B presentats per les empreses admeses.

D'acord amb l'article 27 del Reial Decret 817/2009, la celebració d'aquest acte ha de tenir lloc en un termini no superior a 7 dies a comptar des de l'obertura del sobre A.

Posteriorment, es celebrarà un nou acte en el qual es donarà a conèixer la puntuació obtinguda per cadascuna de les empreses respecte dels criteris de valoració que depenguin d'un judici de valor i, a continuació, s'obriran els sobres C presentats per les empreses.

Un cop acabada l'obertura dels sobres, les empreses licitadores presents poden fer constar davant de la Mesa totes les observacions que considerin necessàries, les quals hauran de quedar reflectides en l'acta.

La Mesa de contractació podrà sol·licitar i admetre l'aclariment o l'esmena d'errors en les ofertes quan siguin de tipus material o formal, no substancials i no impedeixin conèixer el sentit de l'oferta. Únicament es permetrà l'aclariment o l'esmena d'errors en les ofertes sempre que no comportin una modificació o concreció de l'oferta, amb la finalitat de garantir el principi d'igualtat de tracte entre empreses licitadores.

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

Aquestes peticions d'esmena o aclariment es comunicaran a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat amb la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, d'acord amb la clàusula vuitena d'aquest plec.

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

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

La Mesa podrà sol·licitar els informes tècnics que consideri necessaris abans de formular la seva proposta d'adjudicació. També podrà sol·licitar aquests informes quan consideri necessari verificar que les ofertes compleixen amb les especificacions tècniques dels plecs.

Les proposicions que no compleixin dites prescripcions no seran objecte de valoració.

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

Els actes d'exclusió de les empreses licitadores adoptats en relació amb l'obertura dels sobres B i C, seran susceptibles d'impugnació en els termes establerts en la clàusula trenta-novena.

**14.3** En casos d'empat en les puntuacions obtingudes per les ofertes de les empreses licitadores, l'empat s'ha de resoldre mitjançant l'aplicació per ordre dels criteris socials esmentats en l'article 147.2 de la LCSP.

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

#### **14.4 Subhasta electrònica**

En aquest expedient no es preveu l'ús de la subhasta electrònica per a la presentació de millores en els preus o de nous valors relatius a determinats elements de les ofertes que siguin susceptibles de ser expressats en xifres o percentatges, que la millorin en el seu conjunt.

De conformitat amb l'article 157.4 de la LCSP, l'obertura de l'oferta econòmica pot no realitzar-se en acte públic, ja que es preveu l'ús de mitjans electrònics en la present licitació.

#### **14.5 Ofertes amb valors anormals o desproporcionats**

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

En el supòsit que una o diverses de les ofertes presentades incorrin en presumpció d'anormalitat, la Mesa de contractació requerirà a l'/les empresa/es licitadora/es que l'/les hagi/n presentat perquè les justifiquin i desglossin raonadament i detalladament el baix nivell dels preus, o de costos, o qualsevol altre paràmetre sobre la base del qual s'hagi definit la anormalitat de l'oferta. Per aquest motiu, la Mesa requerirà a l'/les empresa/es

licitadora/es, les precisions que consideri oportunes sobre la viabilitat de l'oferta i les pertinents justificacions. L'empresa licitadora disposarà d'un termini de 10 dies hàbils per presentar la informació i els documents que siguin pertinents a aquests efectes.

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

Aquest requeriment es comunicarà a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat amb la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, d'acord amb la clàusula vuitena d'aquest plec.

Transcorregut aquest termini, si la Mesa de contractació no rep la informació i la documentació justificativa sol·licitada, ho posarà en coneixement de l'òrgan de contractació i es considerarà que la proposició no podrà ser complerta, quedant l'empresa licitadora exclosa del procediment.

Si la Mesa de contractació rep la informació i la documentació justificativa sol·licitada dins de termini, l'avaluarà i elevarà la corresponent proposta d'acceptació o rebuig de la proposició, degudament motivada, a l'òrgan de contractació, per tal que aquest decideixi, previ l'assessorament tècnic del servei corresponent, o bé l'acceptació de l'oferta, perquè considera acreditada la seva viabilitat, o bé, en cas contrari, el seu rebuig.

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

## **Quinzena. Classificació de les ofertes i requeriment de documentació previ a l'adjudicació**

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

Per realitzar aquesta classificació, la mesa tindrà en compte els criteris d'adjudicació assenyalats en l'**apartat H del quadre de característiques** i en l'anunci.

Si la mesa de contractació té indicis fonamentats de conductes col·lusòries en el procediment de contractació, en el sentit que defineix l'article 1 de la Llei 15/2007, de 3 de

juliol, de defensa de la competència, els traslladarà amb caràcter previ a l'adjudicació del contracte a l'Autoritat Catalana de la Competència, per tal que aquesta a través d'un procediment sumaríssim es pronunciï sobre aquells, i en donarà compte a l'òrgan de contractació. La remissió de dits indicis suspèn el procediment de contractació.

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

**15.2** Un cop acceptada la proposta de la mesa per l'òrgan de contractació, els serveis corresponents requeriran a l'empresa licitadora que hagi presentat la millor oferta per a què, dins del termini de **deu dies hàbils** a comptar des del següent a aquell en què hagués rebut el requeriment, presenti la documentació justificativa a què es fa esment a continuació.

Aquest requeriment s'efectuarà mitjançant notificació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat amb la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, d'acord amb la clàusula vuitena d'aquest plec.

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

**A.1 Empreses no inscrites en el Registre Electrònic d'Empreses Llicitadores (RELI) o en el Registre Oficial de Llicitadors i Empreses Classificades del Sector Públic o que no figurin en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea**

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

- Documentació corresponent acreditativa de la capacitat d'obrar i de la personalitat jurídica, d'acord amb les previsions de la clàusula novena.
- Documents acreditatius de la representació i personalitat jurídica de les persones signants de les ofertes: poder per comparèixer o signar proposicions en nom d'un altre i el document nacional d'identitat o del passaport
- Documentació acreditativa del compliment dels requisits específics de solvència o del certificat de classificació corresponent.

Així mateix, l'empresa licitadora que hagi presentat la millor oferta haurà d'aportar:

- Si s'escau, certificats acreditatius del compliment de les normes de garantia de la qualitat i de gestió mediambiental, de conformitat amb l'apartat G.4 del quadre de característiques.

- En cas que l'empresa recorri a les capacitats d'altres entitats, el compromís de disposar dels recursos necessaris al que es refereix l'article 75.2 de la LCSP.
- Documents acreditatius de l'efectiva disposició de mitjans que s'hagi compromès a dedicar o adscriure a l'execució del contracte d'acord amb l'article 76.2 de la LCSP, de conformitat amb l'apartat G.3 del quadre de característiques.
- Document acreditatiu de la constitució de la garantia definitiva, d'acord amb el que s'estableix a la clàusula setzena (excepte en el cas que la garantia es constitueixi mitjançant la retenció sobre el preu).
- Qualsevol altra documentació que, específicament i per la naturalesa del contracte, es determini en l'**apartat J del quadre de característiques** del contracte.

## **A.2. Empreses inscrites en el Registre Electrònic d'Empreses Llicitadores (RELI) o en el Registre Oficial de Llicitadors i Empreses Classificades del Sector Públic o que figurin en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea**

L'empresa que hagi presentat la millor oferta ha d'aportar la documentació següent, només si no figura inscrita en aquests registres, o no consta vigent o actualitzada, d'acord amb el previst en la clàusula onzena d'aquest plec:

- Documents acreditatius de l'efectiva disposició de mitjans que s'hagi compromès a dedicar o adscriure a l'execució del contracte d'acord amb l'article 76.2 de la LCSP, de conformitat amb l'apartat G.3 del quadre de característiques.
- Si s'escau, certificats acreditatius del compliment de les normes de garantia de la qualitat i de gestió mediambiental, de conformitat amb l'apartat G.4 del quadre de característiques.
- En cas que l'empresa recorri a les capacitats d'altres entitats, el compromís de disposar dels recursos necessaris al que es refereix l'article 75.2 de la LCSP.
- Document acreditatiu de la constitució de la garantia definitiva, d'acord amb el que s'estableix a la clàusula setzena (excepte en el cas que la garantia es constitueixi mitjançant la retenció sobre el preu).
- Qualsevol altra documentació que, específicament i per la naturalesa del contracte, es determini en l'**apartat J del quadre de característiques** del contracte.

**15.3** Un cop aportada per l'empresa licitadora que hagi presentat la millor oferta la documentació requerida, aquesta es qualificarà. Si s'observa que en la documentació presentada hi ha defectes o errors de caràcter esmenable, s'ha de comunicar a les empreses afectades perquè els corregeixin o esmenin en el termini màxim de 3 dies hàbils.

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

Aquestes peticions d'esmena es comunicaran a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat amb la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, d'acord amb la clàusula vuitena d'aquest plec.

En el cas que no es complimenti adequadament el requeriment de documentació en el termini assenyalat, o bé en el termini per esmenar que es doni, s'entendrà que l'empresa licitadora ha retirat la seva oferta i es procedirà a requerir la mateixa documentació a l'empresa licitadora següent, per l'ordre en què hagin quedat classificades les ofertes. Aquest fet comporta l'exigència de l'import del 3 per cent del pressupost base de licitació, IVA exclòs, en concepte de penalitat, que es farà efectiu en primer lloc contra la garantia provisional que, en el seu cas, s'hagués constituït i, a més, pot donar lloc a declarar a l'empresa en prohibició de contractar per la causa prevista en l'article 71.2.a de la LCSP.

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

## **Setzena. Garantia definitiva**

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

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

-En efectiu o en valors de deute públic amb subjecció, en cada cas, a les condicions establertes reglamentàriament. L'efectiu i els certificats d'immobilització en els valors anotats s'han de dipositar a la Caixa General de Dipòsits de la Tresoreria General de l'Ajuntament de Reus (carrer Sant Llorenç, número 25 de Reus).

-Mitjançant aval, prestat en la forma i condicions establertes reglamentàriament, per algun dels bancs, caixes d'estalvi, cooperatives de crèdit, establiments financers de crèdit o societats de garantia recíproca autoritzats per operar a Espanya, que s'han de dipositar en algun dels establiments esmentats en l'apartat a).

-Mitjançant contracte d'assegurança de caució amb una entitat asseguradora autoritzada per a operar en la forma i condicions establertes reglamentàriament. El certificat de l'assegurança s'ha de lliurar en els establiments assenyalats en l'apartat a).

-Mitjançant retenció de l'import, de la primera factura que s'expedeix. En cas de que resulti insuficient l'import a abonar a l'adjudicatari, la resta de la retenció s'efectuaria en les factures successives que s'expedeixin. L'empresa haurà de detallar expressament en la factura, l'import i el concepte, corresponent a la garantia definitiva a retenir.

**16.3** En el cas d'unió temporal d'empreses, la garantia definitiva es pot constituir per una o varies de les empreses participants, sempre que en conjunt arribi a la quantia requerida en

**l'apartat L del quadre de característiques** i garanteixi solidàriament a totes les empreses integrants de la unió temporal.

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

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

**16.6** Quan a conseqüència de la modificació del contracte, el seu valor total experimenti variació, la garantia constituïda s'haurà d'ajustar a la quantia necessària perquè es mantingui la deguda proporció entre la garantia i el pressupost del contracte vigent en cada moment, en el termini de quinze dies a comptar des de la data en què es notifiqui a l'empresa l'acord de modificació. A aquests efectes, no es consideraran les variacions de preu que es produeixin com a una conseqüència d'una revisió d'aquest de conformitat amb el que assenyalava el capítol relatiu a la revisió de preus en els contractes del sector públic de la LCSP.

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

**16.8** En el cas que la garantia no es reposi en els supòsits esmentats en l'apartat anterior, l'Administració pot resoldre el contracte.

**16.9** D'acord amb l'article 107.2 de la LCSP, l'òrgan de contractació pot acordar que, en cas que l'oferta de l'empresa adjudicatària hagués estat incursa en presumpció d'anormalitat, hagi de presentar garantia complementària de fins un 5% del preu.

### **Dissetena. Decisió de no adjudicar o subscriure el contracte i desistiment**

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

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

En ambdós supòsits es compensarà a les empreses licitadores amb 120 euros per les despeses en què hagin incorregut.

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

## **Divuitena. Adjudicació del contracte**

**18.1** Un cop presentada la documentació a què fa referència la clàusula quinzena, l'òrgan de contractació acordarà l'adjudicació del contracte a l'empresa o les empreses proposades com a adjudicatàries, dins del termini de cinc dies hàbils següents a la recepció de dita documentació.

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

**18.2** La resolució d'adjudicació del contracte es notificarà a les empreses licitadores mitjançant notificació electrònica a través de l'e-NOTUM, d'acord amb la clàusula vuitena d'aquest plec, i es publicarà en el perfil de contractant de l'òrgan de contractació dins del termini de 15 dies, indicant el termini en què s'haurà de procedir a la formalització del contracte.

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

## **Dinovenena. Formalització i perfecció del contracte**

**19.1** El contracte es formalitzarà en document administratiu, mitjançant signatura electrònica avançada basada en un certificat qualificat o reconegut de signatura electrònica.

L'empresa o les empreses adjudicatàries podran sol·licitar que el contracte s'elevi a escriptura pública, essent al seu càrrec les despeses corresponents.

**A. En el cas de contractes que siguin susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, d'acord amb el que estableix l'article 44 de la LCSP, aquesta clàusula ha d'assenyalar el següent:**

La formalització del contracte s'efectuarà un cop transcorregut el termini mínim de quinze dies hàbils des que es remeti a les empreses licitadores la notificació de l'adjudicació a què es refereix la clàusula anterior.

Els serveis dependents de l'òrgan de contractació requeriran a l'empresa o les empreses adjudicatàries per a què formalitzin el contracte en un termini no superior a cinc dies a comptar del següent a aquell en què hagi rebut el requeriment, una vegada transcorregut el termini previst en el paràgraf anterior sense que s'hagi interposat recurs especial en

matèria de contractació que porti aparellada la suspensió de la formalització o que l'òrgan competent per a la resolució del recurs hagi aixecat la suspensió.

**B. En el cas de contractes que no siguin susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, d'acord amb el que estableix l'article 44 de la LCSP, aquesta clàusula ha d'assenyalar el següent:**

La formalització del contracte s'efectuarà en el termini màxim de quinze dies hàbils següents a aquell en què es rebi la notificació de l'adjudicació a les empreses licitadores a què es refereix la clàusula anterior.

**19.2** Si el contracte no es formalitza en el termini indicat en l'apartat anterior per causes imputables a l'empresa adjudicatària, se li exigirà l'import del 3 per cent del pressupost base de licitació, IVA exclòs, en concepte de penalitat, que es farà efectiu en primer lloc contra la garantia definitiva, si s'ha constituït. A més, aquest fet pot donar lloc a declarar a l'empresa en prohibició de contractar, d'acord amb l'article 71.2 *b* de la LCSP.

Si el contracte no es formalitza en el termini indicat per causes imputables a l'Administració, s'haurà d'indemnitzar a l'empresa adjudicatària pels danys i perjudicis que la demora li pugui ocasionar.

En el supòsit que el contracte no es pugui formalitzar amb l'empresa adjudicatària, s'adjudicarà a l'empresa següent que hagi presentat la millor oferta d'acord amb l'ordre en què hagin quedat classificades les ofertes, amb la presentació prèvia de la documentació a què es refereix la clàusula quinzena, essent aplicables els terminis previstos en els apartats anteriors.

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

**19.4** El contingut del contracte serà el que estableixen els articles 35 de la LCSP i 71 del RGLCAP i no inclourà cap clàusula que impliqui alteració dels termes de l'adjudicació.

**19.5** El contracte es perfeccionarà amb la seva formalització i aquesta serà requisit imprescindible per poder iniciar-ne l'execució.

**19.6** La formalització d'aquest contracte, juntament amb el contracte, es publicarà en un termini no superior a quinze dies després del seu perfeccionament en el perfil de contractant.

Si el contracte és subjecte a regulació harmonitzada, l'anunci de formalització es publicarà, a més, en el Diari Oficial de la Unió Europea.

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

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

### **III. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE**

#### **Vintena. Condicions especials d'execució**

Les condicions especials en relació amb l'execució, d'obligat compliment per part de l'empresa o les empreses contractistes i, si escau, per l'empresa o les empreses subcontractistes, són les que s'estableixen en l'**apartat M del quadre de característiques**, així com les que s'estableixen com a tals en altres clàusules d'aquest plec.

En l'**apartat M del quadre de característiques** es poden establir penalitats per al cas d'incompliment d'aquestes condicions especials o atribuir-los el caràcter d'obligació contractual essencial, a l'efecte de què el seu incompliment sigui causa de resolució del contracte.

#### **Vint-i-unena. Execució i supervisió dels serveis**

Totes les persones que intervinguin en funcions de seguiment, control i supervisió de l'execució de les obres, els subministraments o els serveis han de presentar la declaració d'absència de conflicte d'interès que es recull en l'annex d'aquest plec.

El contracte s'executarà amb subjecció al que estableixin les seves clàusules i els plecs i conforme amb les instruccions que en la seva interpretació doni a l'empresa o empreses contractistes la persona responsable del contracte a la qual es refereix la clàusula vint-i-quatrena d'aquest plec.

#### **Vint-i-dosena. Programa de treball**

L'empresa o empreses contractistes estaran obligades a presentar un programa de treball que haurà d'aprovar l'òrgan de contractació quan així es determini en l'**apartat T del quadre de característiques** i, en tot cas, en els serveis que siguin de tracte successiu.

## **Vint-i-tresena. Compliment de terminis i correcta execució del contracte**

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

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

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

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

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

**23.3** En el seu cas, s'inclouen en un annex del present plec, unes penalitats diferents a les enumerades en l'article 193 de la LCSP, atenent a les especials característiques del contracte.

**23.4** En cas de compliment defectuós de la prestació objecte del contracte o d'incompliment dels compromisos assumits per l'empresa o les empreses contractistes o de les condicions especials d'execució establertes en la clàusula vintena d'aquest plec es podrà acordar la imposició de penalitats equivalents al 5% del preu del contracte, IVA exclòs.

En cas d'incompliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral a què es refereix la clàusula vint-i-novena d'aquest plec, s'imposaran penalitats equivalents al 5% del preu del contracte, IVA exclòs.

En cas d'incompliment de l'obligació de l'empresa contractista de remetre relació detallada de subcontractistes o subministradors i justificant de compliment dels pagaments, prevista en la clàusula trenta-quatre d'aquest plec, es podran imposar penalitats equivalents al 5% del preu del contracte, IVA exclòs.

**23.5** Els imports de les penalitats que s'imposin es faran efectius mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar a l'empresa

Signat electrònicament  
Daniel Recasens Salvador  
01/06/2026

contractista o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagués constituït, quan no es puguin deduir dels pagaments esmentats.

En els supòsits d'incompliment parcial o compliment defectuós o de demora en l'execució en què no estigui prevista penalitat o aquesta no cobreix els danys causats a l'Administració, s'exigirà al contractista la indemnització per danys i perjudicis.

### **Vint-i-quatrena. Persona responsable del contracte**

Amb independència de la unitat encarregada del seguiment i l'execució ordinària del contracte, es designen a diferents persones com a responsables dels contractes, en funció de l'ens:

El Cap del Servei de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions de l'Ajuntament de Reus serà el responsable del contracte per a les següents entitats:

- Institut Municipal Reus Cultura (IMRC)
- Consorci Teatre Fortuny (CTF)
- Consorci Teatre Bartrina (CTB)

S'encarregaran de les tasques de la coordinació, inspecció i control del servei, que li correspondrà supervisar la seva execució, adoptar les decisions i dictar les ordres i instruccions necessàries a fi d'assegurar la seva correcta execució. També actuarà com a persona de contacte per a qualsevol dubte o aclariment relacionat amb l'objecte del contracte i amb les condicions tècniques que regeixen la present licitació.

El responsable del contracte exercirà les funcions següents:

Supervisar l'execució del contracte i prendre les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació, sempre dins de les facultats que li atorgui l'òrgan de contractació.

Adoptar la proposta sobre la imposició de penalitats *(al formalitzar un contracte únic, d'acord amb els convenis de cooperació, l'expedient de penalitats per a totes les entitats adherides serà tramitat per l'IMRC).*

Emetre un informe on determini si el retard en l'execució és produït per motius imputables al contractista.

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

### **Vint-i-cinquena. Resolució d'incidències**

Les incidències que puguin sorgir entre l'Administració i l'empresa contractista en l'execució del contracte, per diferències en la interpretació del que s'ha convingut o bé per

la necessitat de modificar les condicions contractuals, es tramitaran mitjançant expedient contradictori que inclourà necessàriament les actuacions descrites en l'article 97 del RGLCAP.

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

### **Vint-i-sisena. Resolució de dubtes tècnics interpretatius**

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

## **IV. DISPOSICIONS RELATIVES ALS DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS**

### **Vint-i-setena. Abonaments a l'empresa contractista**

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

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

D'acord amb el que estableix la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic, les factures s'han de signar amb signatura avançada basada en un certificat reconegut, i han d'incloure, necessàriament, el número d'expedient de contractació, i el número intern d'operació (NIO) que equival al número de l'operació comptable del compromís de despesa generat amb la formalització del contracte.

D'acord amb el reglament de factures electròniques de l'Ajuntament, de 6 de juliol de 2012, el lliurament de factures per part del licitador adjudicatari d'aquest procediment de contractació s'efectuarà per mitjans electrònics.

La remissió de factures electròniques s'efectuarà mitjançant sistemes que compleixin les condicions següents:

- a) L'autenticitat de l'origen i integritat del contingut de les factures electròniques es garantirà mitjançant signatura electrònica reconeguda.
- b) El format de factura electrònica és el format "facturae". Aquest format es troba descrit mitjançant un esquema XSD, XML Schema Definition a [www.facturae.es](http://www.facturae.es), ajustant-se el format de signatura electrònica a l'especificació XML-Advanced Electronic Signatures (XAdES), ETSI TS 101 903. O les evolucions d'aquest format, d'acord amb la regulació que a tal efecte realitzi l'Administració General de l'Estat d'acord amb el que estableix Ordre PRE/2971/2007, de 5 d'octubre, sobre l'expedició de factures per mitjans electrònics quan

el destinatari de les mateixes sigui l'Administració General de l'Estat o organismes públics vinculats o dependents d'aquella i sobre la presentació davant l'Administració General de l'Estat o els seus organismes públics vinculats o dependents de factures expedides entre particulars.

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

Es considerarà que s'incorre en demora de tramitació de les factures emeses quan es sobrepassi, per una banda, els terminis màxims legals per a la seva aprovació per l'òrgan de govern competent, els quals seran de 30 dies en el cas de factures, en els termes previstos a l'article 199.4 de la LCSP, i per l'altra es sobrepassi el termini màxim de trenta dies per al seu pagament a partir de la seva aprovació. El termini que sobrepassi del màxim previst per a la seva aprovació restarà del termini màxim per al seu pagament, sense que, en cap cas, el termini global pugui superar els 60 dies.

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

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

## **Vint-i-vuitena. Responsabilitat de l'empresa contractista**

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

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

## **Vint-i-novena. Altres obligacions de l'empresa contractista**

a) L'empresa contractista està obligada en l'execució del contracte al compliment de les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral que estableixen el dret de la Unió Europea, el dret nacional, els convenis col·lectius o les disposicions de dret

internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat, i en particular les que estableix l'annex V de la LCSP.

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

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

b) L'empresa contractista s'obliga a complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el conveni col·lectiu sectorial aplicable.

c) L'empresa contractista s'obliga a aplicar en executar les prestacions pròpies del servei les mesures destinades a promoure la igualtat entre homes i dones.

d) L'empresa contractista ha d'emprar el català en les seves relacions amb l'IMRC derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte. Així mateix, l'empresa contractista i, si escau, les empreses subcontractistes han d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que es derivin de l'execució de les prestacions objecte del contracte.

L'empresa contractista ha de lliurar els treballs objecte d'aquest contracte, almenys, en català. Específicament, l'empresa contractista ha de redactar en llengua catalana la documentació del projecte i les llegendes dels plànols i documentació tècnica annexa, tant en paper com en suport digital, que s'obtingui com a resultat de la realització dels treballs segons les determinacions del clausulat específic del plec de prescripcions tècniques particulars.

Així mateix, l'empresa contractista assumeix l'obligació de destinar a l'execució del contracte els mitjans i el personal que resultin adients per assegurar que es podran realitzar les prestacions objecte del servei en català. A aquest efecte, l'empresa adjudicatària haurà d'adoptar les mesures de formació del seu personal necessàries per garantir que el personal que, si escau, pugui relacionar-se amb el públic, tingui un coneixement suficient de la llengua catalana per desenvolupar les tasques d'atenció, informació i comunicació de manera fluida i adequada.

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

e) L'empresa contractista s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i de garantia dels drets digitals

i a la normativa de desenvolupament, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte; i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

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

f) L'empresa contractista s'obliga a facilitar la informació que li sigui requerida, d'acord amb el que preveu l'article 3.5 de la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

En cas que el contracte tingui per objecte un servei públic, d'acord amb l'article 3.2 de la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, l'empresa contractista té l'obligació d'informar a l'administració contractant de les activitats directament relacionades amb la gestió del servei públic que presti, així com de les retribucions percebudes pels càrrecs directius si el volum de negoci de l'empresa vinculat a activitats realitzades per compte de les administracions públiques supera el vint-i-cinc per cent del volum general de l'empresa.

g) L'empresa o les empreses contractistes han d'acreditar que el personal que adscriuen a l'execució del contracte compleix el previst en l'article 13.5 de la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció jurídica del menor, de modificació parcial del Codi Civil i de la Llei d'enjudiciament civil.

h) L'empresa o les empreses contractistes han de complir les obligacions recollides en l'annex d'aquest plec, relatiu a regles especials respecte del personal de l'empresa contractista que adscriurà a l'execució del contracte.

i) L'empresa contractista, en el seu cas, s'obliga a subrogar-se com a ocupadora en les relacions laborals de les persones treballadores adscrites a l'execució d'aquest contracte, d'acord amb la informació sobre les condicions dels contractes respectius que es facilita en el corresponent annex d'aquest plec.

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

als treballadors als quals afecti la subrogació. L'incompliment d'aquesta obligació donarà lloc a la imposició de les penalitats establertes en la clàusula vint-i-tresena d'aquest plec.

L'empresa contractista assumeix l'obligació de respondre dels salaris impagats als seus treballadors que hagin de ser objecte de subrogació i de les cotitzacions a la Seguretat Social meritades, fins i tot en el supòsit que aquest contracte es resolgui i els treballadors siguin subrogats per una nova empresa contractista, sense que en cap cas l'obligació esmentada correspongui a aquesta última. En aquest cas, l'Administració, una vegada acreditada la falta de pagament dels salaris esmentats, ha de procedir a la retenció de les quantitats degudes al contractista per garantir el pagament dels salaris esmentats, i a la no-devolució de la garantia mentre no se n'acrediti l'abonament.

j) En cas de tractar-se de contractes de serveis que tinguin per objecte desenvolupar i posar a disposició productes protegits per un dret de propietat intel·lectual o industrial, cal tenir en compte que, d'acord amb l'article 308 de la LCSP, aquests porten aparellada la cessió dels drets esmentats a l'Administració contractant, llevat que es prevegi altrament en el plec. A més, aquest precepte també disposa que encara que el plec n'exclouï la cessió, l'òrgan de contractació pot sempre autoritzar l'ús del producte corresponent als ens, organismes i entitats pertanyents al sector públic.

### **Trentena. Prerogatives de l'Administració**

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

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

Els acords que adopti l'òrgan de contractació en l'exercici de les prerogatives esmentades exhaureixen la via administrativa i són immediatament executius.

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

### **Trenta-unena. Modificació del contracte**

**31.1** El contracte només es pot modificar per raons d'interès públic, en els casos i en la forma que s'especifiquen en aquesta clàusula i de conformitat amb el que es preveu en els articles 203 a 207 de la LCSP.

**31.2** Modificacions previstes:

La modificació del contracte es durà a terme en el/s supòsit/s, amb les condicions, l'abast i els límits que es detallen en **l'apartat N del quadre de característiques**:

La necessitat de modificació del contracte serà posada de manifest pel responsable del contracte el qual emetrà el corresponent informe justificatiu. L'òrgan de contractació acordarà, si s'escau la modificació previ informe de la secretaria i la intervenció municipal.

Aquestes modificacions són obligatòries per a l'empresa contractista.

En cap cas la modificació del contracte podrà suposar l'establiment de nous preus unitaris no previstos en el contracte.

### **31.3** Modificacions no previstes:

La modificació del contracte no prevista en aquesta clàusula només podrà efectuar-se quan es compleixin els requisits i concorrin els supòsits previstos en l'article 205 de la LCSP, de conformitat amb el procediment regulat en l'article 191 de la LCSP i amb les particularitats previstes en l'article 207 de la LCSP.

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

**31.4** Les modificacions del contracte es formalitzaran de conformitat amb el que estableix l'article 153 de la LCSP i la clàusula dinovena d'aquest plec.

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

**31.6** En els casos en què es determini el preu mitjançant unitats d'execució, no tenen la consideració de modificacions la variació que durant l'execució correcta de la prestació es produeixi exclusivament en el nombre d'unitats realment executades sobre les que preveu el contracte, les quals es poden recollir en la liquidació, sempre que no representin un increment de la despesa superior al 10 per cent del preu del contracte.

## **Trenta-dosena. Suspensió del contracte**

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

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

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

L'Administració ha d'abonar a l'empresa contractista els danys i perjudicis que efectivament se li causin de conformitat amb el previst en l'article 208.2 de la LCSP. L'abonament dels danys i perjudicis a l'empresa contractista només comprendrà els conceptes que s'indiquen en aquest precepte.

## **V. DISPOSICIONS RELATIVES A LA SUCCESSION, CESSIÓ, LA SUBCONTRACTACIÓ I LA REVISIÓ DE PREUS DEL CONTRACTE**

### **Trenta-tresena. Successió i Cessió del contracte**

#### **33.1 Successió en la persona del contractista:**

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

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

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

En cas que l'empresa contractista sigui una UTE, quan tinguin lloc respecte d'alguna o algunes empreses integrants de la unió temporal operacions de fusió, escissió o transmissió de branca d'activitat, continuarà l'execució del contracte amb la unió temporal adjudicatària. En cas que la societat absorbent, la resultant de la fusió, la beneficiària de l'escissió o l'adquirent de la branca d'activitat, no siguin empreses integrants de la unió

temporal, serà necessari que tinguin plena capacitat d'obrar, no estiguin incurses en prohibició de contractar i que es mantingui la solvència, la capacitat o classificació exigida.

Si el contracte s'atribueix a una entitat diferent, la garantia definitiva es pot renovar o reemplaçar, a criteri de l'entitat atorgant, per una nova garantia que subscrigui la nova entitat, atenent al risc que suposi aquesta última entitat. En tot cas, l'antiga garantia definitiva conserva la seva vigència fins que estigui constituïda la nova garantia.

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

### **33.2 Cessió del contracte:**

Els drets i les obligacions que dimanen d'aquest contracte es podran cedir per l'empresa contractista a una tercera persona, sempre que les qualitats tècniques o personals de qui cedeix no hagin estat raó determinant de l'adjudicació del contracte ni que de la cessió no en resulti una restricció efectiva de la competència en el mercat, quan es compleixin els requisits següents:

a) L'òrgan de contractació autoritzi, de forma prèvia i expressa, la cessió. Si transcorre el termini de dos mesos sense que s'hagi notificat la resolució sobre la sol·licitud d'autorització de la cessió, aquesta s'entendrà atorgada per silenci administratiu.

b) L'empresa cedent tingui executat almenys un 20 per 100 de l'import del contracte. Aquest requisit no s'exigeix si la cessió es produeix trobant-se l'empresa contractista en concurs encara que s'hagi obert la fase de liquidació, o ha posat en coneixement del jutjat competent per a la declaració del concurs que ha iniciat negociacions per arribar a un acord de refinançament, o per obtenir adhesions a una proposta anticipada de conveni, en els termes que preveu la legislació concursal.

c) L'empresa cessionària tingui capacitat per contractar amb l'Administració, la solvència exigible en funció de la fase d'execució del contracte, i no estigui incursa en una causa de prohibició de contractar.

d) La cessió es formalitzi, entre l'empresa adjudicatària i l'empresa cedent, en escriptura pública.

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

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

## Trenta-quatrena. Subcontractació

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

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

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

**34.3** L'empresa contractista ha de comunicar per escrit, després de l'adjudicació del contracte i, com a molt tard, quan iniciï la seva execució, a l'òrgan de contractació la intenció de subscriure subcontractes, indicant la part de la prestació que pretén subcontractar i la identitat, les dades de contacte i el representant o representants legals de l'empresa subcontractista, justificant suficientment l'aptitud d'aquesta per executar-la per referència als elements tècnics i humans de què disposa i a la seva experiència, i acreditant que no es troba incursa en prohibició de contractar.

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

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

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

**34.6** La infracció de les condicions establertes en aquesta clàusula i en l'article 215 de la LCSP per procedir a la subcontractació, així com la falta d'acreditació de l'aptitud de l'empresa subcontractista o de les circumstàncies determinants de la situació d'emergència o de les que fan urgent la subcontractació, té, en funció de la repercussió en l'execució del contracte, les conseqüències següents: imposició de penalitats equivalents al 5% del preu del contracte, IVA exclòs.

**34.7** Les empreses subcontractistes queden obligades només davant l'empresa contractista principal qui assumirà, per tant, la total responsabilitat de l'execució del contracte front a l'Administració, de conformitat amb aquest plec i amb els termes del contracte, inclòs el compliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral a què es refereix la clàusula vint-i-novena d'aquest plec, així com de l'obligació de sotmetre's a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades. El coneixement que l'Administració tingui dels contractes subscrits o l'autorització que atorgui no alteren la responsabilitat exclusiva del contractista principal.

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

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

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

**34.10** Els subcontractes tenen en tot cas naturalesa privada.

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

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

Procedirà la imposició de les penalitats que es preveuen en la clàusula vint-i-tresena d'aquest plec a la contractista quan, mitjançant una resolució judicial o arbitral ferma aportada per la subcontractista o per la subministradora a l'òrgan de contractació quedi acreditada la manca de pagament en termini per la contractista a una subcontractista o subministradora vinculada a l'execució del contracte, i sempre que aquesta demora en el pagament no estigui motivada per l'incompliment d'alguna de les obligacions contractuals assumides per la subcontractista o per la subministradora en l'execució de la prestació.

Quan la subcontractista o subministradora exerceixi davant la contractista principal, en seu judicial o arbitral, accions dirigides a l'abonament de les factures una vegada excedit el termini fixat segons el que preveu l'article 216.2, l'òrgan de contractació, ha de retenir provisionalment la garantia definitiva, que no es pot tornar fins que la contractista acrediti la satisfacció íntegra dels drets declarats en la resolució judicial o arbitral ferma que posi terme al litigi. A aquests efectes, la contractista principal ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació l'exercici de qualsevol tipus d'acció dirigida a l'abonament de les factures pels subcontractistes o subministradors.

### **Trenta-cinquena. Revisió de preus**

La revisió de preus aplicable a aquest contracte es detalla en l'**apartat Q del quadre de característiques**. La revisió de preus només serà procedent quan el contracte s'hagi executat, almenys, en un 20% del seu import i hagi transcorregut un any des de la seva formalització.

L'import de les revisions que siguin procedents es farà efectiu, d'ofici, mitjançant l'abonament o el descompte corresponent en les certificacions o pagaments parcials.

## **VI. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXTINCIÓ DEL CONTRACTE**

### **Trenta-sisena. Recepció i liquidació**

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

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

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

Els contractes de mera activitat o de mitjans s'extingiran pel compliment del termini inicialment previst o les pròrrogues acordades, sense perjudici de la prerrogativa de l'Administració de depurar la responsabilitat del contractista per qualsevol eventual incompliment detectat amb posterioritat.

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

### **Trenta-setena. Termini de garantia i devolució o cancel·lació de la garantia definitiva**

El termini de garantia és l'assenyalat en l'**apartat R del quadre de característiques** i començarà a computar a partir de la recepció dels serveis.

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

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

### **Trenta-vuitena. Resolució del contracte**

Són causes de resolució del contracte les següents:

- La mort o incapacitat sobrevinguda del contractista individual o l'extinció de la personalitat jurídica de la societat contractista, sense perjudici del que preveu l'article 98 relatiu a la successió del contractista.
- La declaració de concurs o la declaració d'insolvència en qualsevol altre procediment.
- El mutu acord entre l'Administració i el contractista.
- La demora en el compliment dels terminis per part del contractista.
- La demora en el pagament per part de l'Administració per un termini superior a sis mesos.
- L'incompliment de l'obligació principal del contracte, així com l'incompliment de les obligacions essencials qualificades com a tals en aquest plec.
- L'impossibilitat d'executar la prestació en els termes inicialment pactats, quan no sigui possible modificar el contracte d'acord amb els articles 204 i 205 de la LCSP; o quan, donant-se les circumstàncies establertes en l'article 205 de la LCSP, les modificacions impliquin, aïllada o conjuntament, alteracions del preu del mateix, en quantia superior, en més o menys, al 20% del preu inicial del contracte, amb exclusió de l'IVA.
- El desistiment abans d'iniciar la prestació del servei o la suspensió per causa imputable a l'òrgan de contractació de la iniciació del contracte per termini superior a quatre mesos a partir de la data assenyalada en el mateix per al seu començament.
- El desistiment una vegada iniciada la prestació del servei o la suspensió del contracte per termini superior a vuit mesos acordada per l'òrgan de contractació.
- L'impagament, durant l'execució del contracte, dels salaris per part del contractista als treballadors que estiguessin participant en la mateixa, o l'incompliment de les condicions establertes en els Convenis col·lectius en vigor per a aquests treballadors durant l'execució del contracte.

L'aplicació i els efectes d'aquestes causes de resolució són les que s'estableixin en els articles 212, 213 i 313 de la LCSP.

En tots els casos, la resolució del contracte es durà a terme seguint el procediment establert en l'article 191 de la LCSP i en l'article 109 del RGLCAP.

## **VII. RECURSOS, MESURES PROVISIONALS I SUPÒSITS ESPECIALS DE NUL·LITAT CONTRACTUAL**

### **Trenta-novena. Règim de recursos**

**39.1** Són susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, d'acord amb l'article 44 de la LCSP, els anuncis de licitació, els plecs i els documents contractuals que estableixin les condicions que han de regir la contractació; els actes de tràmit que decideixin directament o indirectament sobre l'adjudicació, determinin la impossibilitat de continuar el procediment o produeixin indefensió o perjudici irreparable a drets o interessos legítims; els acords d'adjudicació del contracte; i les modificacions del contracte basades en l'incompliment de l'establert en els articles 204 i 205 de la LCSP, per entendre que la modificació hauria d'haver estat objecte d'una nova adjudicació.

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

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

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

**39.2** Contra els actes que adopti l'òrgan de contractació en relació amb els efectes, la modificació i l'extinció d'aquest contracte que no siguin susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, procedirà la interposició del recurs administratiu ordinari (recurs potestatiu de reposició) que correspongui d'acord amb el que estableix la Llei 26/2010, del 3 d'agost, del règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions

públiques; o del recurs contenciós administratiu, de conformitat amb el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

**39.3** Els acords que adopti l'òrgan de contractació en l'exercici de les prerrogatives de l'Administració són susceptibles de recurs potestatiu de reposició, de conformitat amb el que disposa la Llei 26/2010, del 3 d'agost, del règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i la legislació bàsica del procediment administratiu comú, o de recurs contenciós administratiu, de conformitat amb el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

### **Quarantena. Arbitratge**

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

### **Quaranta-unena. Mesures cautelars**

Abans d'interposar el recurs especial en matèria de contractació les persones legitimades per interposar-lo podran sol·licitar davant l'òrgan competent per a la seva resolució l'adopció de mesures cautelars, de conformitat amb el que estableix l'article 49 de la LCSP i el Reial decret 814/2015, d'11 de setembre, ja esmentat.

### **Quaranta-dosena. Règim d'invalidesa**

Aquest contracte està sotmès al règim d'invalidesa previst en els articles 38 a 43 de la LCSP.

### **Quaranta-tresena. Jurisdicció competent**

L'ordre jurisdiccional contenciós administratiu és el competent per a la resolució de les qüestions litigioses que es plantegin en relació amb la preparació, l'adjudicació, els efectes, la modificació i l'extinció d'aquest contracte.

Signat electrònicament  
Daniel Recasens Salvador  
01/06/2026

## ANNEX I DECLARACIÓ RESPONSABLE

El senyor/a ....., amb DNI núm. ...., en nom propi / en nom i representació de ..... de la qual actua en qualitat de ... (administrador únic, solidari o mancomunat o apoderat solidari o mancomunat), segons escriptura pública atorgada davant el Notari de (lloc)....., senyor ....., en data ... i número de protocol ....., declara sota la seva responsabilitat, com a empresa licitadora del contracte del **SERVEI INTEGRAL DE TICKETING DE VENDA D'ENTRADES PER L'INSTITUT MUNICIPAL REUS CULTURA, EL CONSORCI DEL TEATRE FORTUNY I EL CONSORCI DEL TEATRE BARTRINA** amb expedient número **315/2026**,

a) Que com a signant d'aquesta declaració tinc capacitat d'obrar suficient, en la representació amb la qual actuo, per comparèixer i signar aquesta declaració i la resta de documentació requerida per contractar, inclosa l'oferta presentada, tant l'econòmica, com en el seu cas, la proposta tècnica.

b) Que l'empresa compleix tots els requisits i obligacions exigides per la normativa vigent per a la seva obertura, instal·lació i funcionament legal.

c) Que els documents aportats i la informació continguda en ells, inclosos en tots els sobres, són de contingut absolutament cert.

d) Que està al corrent en el compliment de les seves obligacions tributàries i amb la Seguretat Social, de conformitat amb el que estableix l'article 71.1 d) de la LCSP i els articles 13 i 14 del Reglament general de la Llei de contractes de les Administracions Públiques, aprovat pel Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre.

e) Que autoritza a l'òrgan de contractació a obtenir directament dels òrgans administratius competents les dades o documents registrals i els relatius a les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social que es requereixin per procedir, si s'escau, a l'adjudicació del contracte.

f) En cas de ser una empresa estrangera, es sotmetrà als jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre per a totes les incidències que puguin sorgir del contracte, amb renúncia expressa del fur propi.

g) En cas de ser una empresa estrangera d'Estats no membres de la Unió Europea, declaro que disposa d'una sucursal oberta a Espanya i que s'han designat persones apoderades o representants per a les seves operacions i consten inscrites en el Registre Mercantil, quan així es requereixi.

h) Que el perfil de l'empresa licitadora és:

☐ L'empresa a la que represento té categoria de PIME i es defineix microempresa, en ocupar menys de 10 persones i tenir un volum de negocis anual o balanç general anual que no supera els 2 milions EUR. (article 2.3. de l'annex I del Reglament (UE) núm. 651/2014 de la Comissió, de 17 de juny de 2014).

☐ L'empresa a la que represento té categoria de PIME i es defineix petita empresa, en ocupar menys de 50 persones i tenir un volum de negocis anual o balanç general anual que no supera els 10 milions EUR. (article 2.2. de l'annex I del Reglament (UE) núm. 651/2014 de la Comissió, de 17 de juny de 2014).

☐ L'empresa a la que represento té categoria de PIME i es defineix mitjana empresa, en ocupar menys de 250 persones i tenir un volum de negocis anual que no excedeix de 50 milions EUR o balanç general anual que no excedeix de 43 milions EUR (article 2.1 de l'annex I del Reglament (UE) núm. 651/2014 de la Comissió, de 17 de juny de 2014).

☐ L'empresa a la que represento no té categoria de PIME, en ocupar 250 persones o més i tenir un volum de negocis anual que excedeix de 50 milions EUR o balanç general anual que excedeix de 43 milions EUR.

☐ L'empresa és una entitat del Tercer Sector, conforme la Llei 43/2015, de 9 d'octubre, del Tercer Sector d'Acció Social.

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

j) En el seu cas, declaro que l'empresa es compromet a adscriure a l'execució del contracte els mitjans materials i/o personals, que es requereixen en el plec.

Els mitjans personals requerits són els descrits en l'apartat 19.1.2 del plec de prescripcions tècniques:

*«Les empreses licitadores es comprometen a adscriure els següents mitjans personals per garantir la correcta execució del contracte:*

• Responsable del contracte: serà la persona responsable i interlocutora màxima de l'empresa contractista respecte al contracte d'acord al nivell institucional. Podrà ser la mateixa persona que el responsable comercial o el cap de projecte.

• Responsable comercial: serà la persona responsable del compliment íntegre de les condicions econòmiques del contracte. Podrà ser la mateixa persona que el responsable del contracte o el cap de projecte.

• Responsable tècnic: serà el/la responsable tècnic que vetllarà per la correcta implantació i funcionament del sistema objecte del contracte a nivell TIC. Aquesta persona no podrà realitzar altres funcions i serà exclusiva per aquesta funció.

• Cap de projecte d'implantació: El contractista designarà un cap de projecte amb formació universitària amb una experiència mínima de 3 anys com a cap de projecte d'altres contractes amb objecte similar que s'encarregarà de la direcció material del projecte d'implantació. Aquest perfil no podrà ser subcontractat ja que les seves funcions formen part essencial de l'objecte del contracte. Podrà ser la mateixa persona que el consultor funcional.

*Proposarà un calendari de reunions de seguiment, començant per la inicial de kick-off amb tots els participants del projecte.*

*Serà l'encarregat de fer les convocatòries de reunions, aixecar actes de les reunions i actualitzar la documentació del projecte, fer el seguiment del projecte sotmetent a l'aprovació dels tècnics municipals l'acompliment de les diferents fites, les incidències o els aspectes rellevants pel desplegament del projecte, així com qualsevol desviació respecte al projecte adjudicat.*

• Membres de l'equip de projecte d'implantació: L'equip del projecte d'implantació a més de disposar d'un cap de projecte, haurà de disposar d'almenys 4 persones d'acord als següents perfils que participaran en el projecte de posada en marxa quan sigui necessari:

- Un/a consultor/a funcional que podrà ser la mateixa persona que el cap de projecte.
- Un/a programador/a d'apps i webs i que aquesta persona no podrà realitzar altres funcions i serà exclusiva per aquesta funció.
- Un/a dissenyador/a gràfic/a i que aquesta persona no podrà realitzar altres funcions i serà exclusiva per aquesta funció.
- Un/a tècnic/a de sistemes i que aquesta persona no podrà realitzar altres funcions i serà exclusiva per aquesta funció.

*Tots els perfils hauran de tenir mínim 3 anys d'experiència en projectes similars de la mateixa dimensió i objecte.*

• Responsable de suport: serà la persona com a referent, interlocutora i coordinadora del servei de suport i manteniment. Haurà de tenir experiència mínima de 3 anys com a responsable o interlocutora de suport amb d'altre contractes amb objecte similar. Aquest perfil no podrà ser subcontractat ja que les seves funcions formen part essencial de l'objecte del contracte. Aquesta persona no podrà realitzar altres funcions i serà exclusiva per aquesta funció.

• Consultors/es o programador/es sènior pels serveis addicionals: l'empresa disposarà de consultors/es funcionals i programadors/es sènior amb almenys 3 anys d'experiència en contractes similars de la mateixa dimensió pels serveis addicionals no inclosos en el servei de suport i manteniment. Aquests seran compatibles amb el consultor/a funcional i programador/a d'apps i webs del projecte d'implantació respectivament.

• Responsable de seguretat, determinat per l'Esquema Nacional de seguretat (ENS) conforme el RD 311/2022, serà el responsable de l'empresa davant incidents de seguretat, peticions d'auditoria, continuïtat del servei, capacitat i restauració d'informació i es coordinarà amb el Responsable municipal de seguretat. Aquesta persona podrà realitzar altres funcions i ser compatible amb qualsevol altre perfil.

*En cas que es produeixi qualsevol modificació en els mitjans personals i equip de l'empresa del projecte d'implantació o del servei de suport i manteniment, aquesta haurà de garantir que la persona que es proposi en substitució acreditat com a mínim el mateix coneixement i experiència que la persona sortint i compleixi els requisits del present plec, garantint l'adequada transferència de coneixement entre el membre de l'equip sortint i l'entrant. El responsable de l'empresa del contracte sol·licitarà l'aprovació del canvi, amb una antelació mínima de 7 dies i sense que mai es deixi cap mitjà personal descobert, al responsable municipal del contracte que comprovarà el compliment i acreditació de requisits.*

*El compliment de mitjans personals té caràcter d'obligació contractual essencial als efectes que preveu la Llei de Contractes del Sector Públic.*

*La corporació municipal es reserva el dret de sol·licitar la substitució d'alguna de les persones dels perfils que l'empresa adjudicatària hagi incorporat al contracte, davant de possibles mancances de coneixement, d'experiència, d'incompliment de tasques i/o de fites, d'absències, de falta de responsabilitat o qualsevol motiu degudament justificat.*

*Es valorarà els mitjans personals, la seva experiència en contractes similars i el seu caràcter pluridisciplinar.*

*Tota la documentació acreditativa dels mitjans personals caldrà aportar-la en el model d'oferta sobre B». En cas de no aportar-ho i acreditar-ho serà motiu d'exclusió.*

El detall d'aquests mitjans és el següent:

| Mitjans personals                                              | Nom i cognoms del tècnic/a que s'adscriu al contracte |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Responsable del contracte                                      |                                                       |
| Responsable comercial                                          |                                                       |
| Responsable tècnic                                             |                                                       |
| Cap de projecte d'implantació                                  |                                                       |
| Membres de l'equip de projecte d'implantació:                  |                                                       |
| - Un/a consultor/a funcional                                   |                                                       |
| - Un/a programador/a d'apps i webs                             |                                                       |
| - Un/a dissenyador/a gràfic/a                                  |                                                       |
| - Un/a tècnic/a de sistemes                                    |                                                       |
| Responsable de suport                                          |                                                       |
| Consultors/es o programador/es sènior pels serveis addicionals |                                                       |
| Responsable de seguretat                                       |                                                       |

k) En el seu cas, declara que l'empresa es compromet a acreditar com a habilitació professional pel servei el personal necessari.

l) Que, en cas que les activitats objecte del contracte impliquin contacte habitual amb menors d'edat, disposa de les certificacions legalment establertes i vigents per a acreditar que totes les persones que s'adscriuïn a la realització de les dites activitats no han estat condemnades per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexuals o per qualsevol delictes per tràfic d'éssers humans.

m) En relació al tractament de dades de caràcter personal, l'empresa declara que ofereix garanties suficients per aplicar, en cas que el contracte comporti el tractament de dades de caràcter personal, mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i la normativa de desenvolupament, així com, si escau, amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

n) En el seu cas, al tractar-se d'un contracte l'execució del qual requereix el tractament per part de l'empresa contractista de dades personals per compte del responsable del tractament, declara que els servidors estaran ubicats a ....., i que els serveis associats als mateixos es prestaran des de ....., i es compromet a comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, d'aquesta informació.

o) Que, en el cas que formulin ofertes empreses vinculades, el nom del grup empresarial a què pertanyen és ....., i les empreses que el componen són les següents: .....

p) Que la plantilla de l'empresa licitadora:

☐ Empra a menys de 50 treballadors.

☐ Empra a 50 o més treballadors i està integrada per un nombre de persones treballadores amb discapacitat no inferior al 2% o ha adoptat alguna de les mesures alternatives previstes en la legislació vigent:

☐ Sí

☐ No

q) Que l'empresa licitadora disposa d'un pla d'igualtat entre les dones i els homes, degudament inscrit al Registre laboral corresponent.

☐ Sí

☐ No

☐ No obligat per normativa

I per què consti, signo aquesta declaració responsable.

**Signatura electrònica**

## ANNEX II DOCUMENT EUROPEU ÚNIC DE CONTRACTACIÓ (DEUC)

De conformitat amb l'article 59 de la Directiva 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, sobre contractació pública, s'accepta com a prova preliminar en els processos de contractació pública, una declaració formal dels operadors econòmics que substitueix els certificats expedits per les autoritats públiques o per tercers, mitjançant la qual indiquen que no es troben en cap de les situacions d'exclusió o possible exclusió, compleixen els criteris de selecció exigits i, quan sigui procedent, compleixen amb les normes i els criteris objectius que s'hagin establert amb la finalitat de reduir el nombre de candidats.

Es podran sol·licitar els documents justificatius en qualsevol moment, i al licitador proposat com a adjudicatari se li exigirà la presentació de dita documentació.

S'adjunta enllaç al formulari normalitzat del DEUC, el qual també està disponible a la pàgina web de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa de la Generalitat de Catalunya.

<https://contractacio.gencat.cat/ca/contractar-administracio/deuc/>

Signat electrònicament  
Daniel Recasens Salvador  
01/06/2026

### ANNEX III.a MODEL D'OFERTA DELS CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR (SOBRE B)

El/la Sr./Sra. .... amb residència a ....., al carrer..... número..... amb NIF....., declara que, assabentat/ada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per poder ser adjudicatari/ària del contracte pel **SERVEI INTEGRAL DE TICKETING DE VENDA D'ENTRADES PER L'INSTITUT MUNICIPAL REUS CULTURA, EL CONSORCI DEL TEATRE FORTUNY I EL CONSORCI DEL TEATRE BARTRINA** amb expedient número **315/2026**, presento la documentació obligatòria de caràcter tècnic, seguint estrictament el guió següent:

1. Característiques de l'equipament de venda d'entrades ofert
  - 1.1. PDA
  - 1.2. Portàtil
  - 1.3. Impressora tèrmica
  - 1.4. Paper tèrmic
2. Característiques funcionals del sistema
  - 2.1. Sistema de Gestió
  - 2.2. Punts de Venda
  - 2.3. Control d'accés i validació
3. Característiques d'integració
  - 3.1. Integració amb els sistemes municipals requerits
  - 3.2. API d'integració del sistema
4. Característiques tècniques
  - 4.1. Característiques i arquitectura tecnològica general
  - 4.2. Característiques del servei al núvol
  - 4.3. Característiques de ciberseguretat
  - 4.4. Característiques d'accessibilitat digital
5. Intel·ligència Artificial (si s'utilitza)
6. Governança de dades
7. Llicenciament ofert
8. Disseny visual i difusió del sistema
9. Idioma
10. Servei de suport i manteniment prestat al núvol
  - 10.1. Horari de cobertura
  - 10.2. Abast de tots els serveis del suport i manteniment
  - 10.3. Recursos inclosos en el servei de suport
  - 10.4. Metodologia de gestió utilitzat pel servei de suport
11. Acords de nivell de servei
12. Perfils previstos en el model de relació amb la corporació municipal
13. Proposta dels informes de qualitat i seguiment
14. Projecte d'implantació
  - 14.1. Mitjans personals i equip de projecte de licitador
  - 14.2. Metodologia prevista de gestió del projecte
15. Pla de formació i transferència de coneixement

Signat electrònicament  
Daniel Recasens Salvador  
01/06/2026

16. Pla de retorn dels serveis del núvol a aplicar al finalitzar el contracte
17. Acreditació del compliment de la normativa en protecció de dades de caràcter personal
18. Acreditació del compliment de l'ENS
19. Accés a un entorn pilot per provar el sistema proposat
20. Altres aspectes addicionals que es considerin oportuns

Serà causa d'exclusió de l'oferta presentada en el cas que la documentació tècnica lliurada no es presenti o no segueixi el guió definit anteriorment i no acrediti en aquesta documentació el compliment de cadascun dels requisits establerts en el plec tècnic, és a dir, cal justificar el compliment de tots i cadascun dels requisits tècnics. També serà motiu d'exclusió que s'incloguin en el sobre B millores a valorar que s'han d'incloure en el sobre C.

I per tal que consti, signo aquesta oferta.

**Signatura electrònica**

Signat electrònicament  
Daniel Recasens Salvador  
01/06/2026

### ANNEX III.b MODEL D'OFERTA DELS CRITERIS AUTOMÀTICS (SOBRE C)

El/la Sr./Sra. .... amb residència a ....., al carrer..... número..... amb NIF....., declara que, assabentat/ada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per poder ser adjudicatari/ària del contracte pel **SERVEI INTEGRAL DE TICKETING DE VENDA D'ENTRADES PER L'INSTITUT MUNICIPAL REUS CULTURA, EL CONSORCI DEL TEATRE FORTUNY I EL CONSORCI DEL TEATRE BARTRINA** amb expedient número **315/2026**, es compromet (en nom propi / en nom i representació de l'empresa) a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulats en el plec pels preus següents (IVA no inclòs):

- 1.1.1. Proposta econòmica dels serveis d'implantació i posada en marxa del sistema (màxim 12.000€): XX.XXX,XX€
- 1.1.2. Preu per cada venda realitzada (màxim 0,60€ i inclou paper tèrmic en les vendes presencials): 0,XX€/venda
- 1.1.3. Preu de lloguer mensual d'una PDA per a la venda d'entrades (màxim 10€ al mes): XX,XX€/mes
- 1.1.4. Preu de lloguer mensual d'una impressora tèrmica per a la venda d'entrades (màxim 20€ al mes): XX,XX€/mes
- 1.1.5. Preu de lloguer mensual d'un portàtil per a la venda d'entrades (màxim 30€ al mes): XX,XX€/mes
- 1.1.6. Preu hora de consultoria/programació addicional (màxim 60€+IVA): XX,XX€/hora

1.2.1. Integració, autenticació i registre a través del servei valid del Consorci AOC:

| Marcar una de les següents opcions |    |
|------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/>           | No |
| <input type="checkbox"/>           | Sí |

1.2.2. Avisos informatius o de cancel·lació ja sigui individuals o massius segons filtres que interressi per missatges curts SMS o RCS integrant-se amb l'API REST municipal on el cost del missatge l'assumirà la corporació municipal:

| Marcar una de les següents opcions |    |
|------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/>           | No |
| <input type="checkbox"/>           | Sí |

1.2.3. Avisos informatius o de cancel·lació ja sigui individuals o massius segons filtres que interressi per whatsapp o telegram integrant-se amb l'API REST municipal on el cost del missatge l'assumirà la corporació municipal:

| Marcar una de les següents opcions |    |
|------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/>           | No |
| <input type="checkbox"/>           | Sí |

1.3.1. Si es disposa de la ISO 9001 o equivalent de gestió i control de la qualitat per garantir la qualitat del projecte i del servei:

| <b>Marcar una de les següents opcions</b> |    |
|-------------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/>                  | No |
| <input type="checkbox"/>                  | Sí |

1.3.2. Si es disposa de la ISO 14001 o equivalent de gestió mediambiental per garantir el respecte mediambiental del contracte:

| <b>Marcar una de les següents opcions</b> |    |
|-------------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/>                  | No |
| <input type="checkbox"/>                  | Sí |

1.3.3. Si es disposa de la certificació de l'Esquema Nacional de Seguretat nivell alt de conformitat amb el RD 311/2022:

| <b>Marcar una de les següents opcions</b> |    |
|-------------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/>                  | No |
| <input type="checkbox"/>                  | Sí |

1.3.4. Si l'Empresa està inscrita en el «Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono» del Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic conforme RD 214/2025 o disposa de la certificació ISO 14064-1:2018 o equivalent per quantificar, reportar i gestionar les emissions i absorcions de gasos d'efecte hivernacle per tal de mitigar l'emissió de gasos d'efecte hivernacle del contracte:

| <b>Marcar una de les següents opcions</b> |    |
|-------------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/>                  | No |
| <input type="checkbox"/>                  | Sí |

1.4.1. Millora del suport i manteniment que inclou el suport a la ciutadania usuària del sistema que tinguin incidències en el seu ús en la compra d'entrades en el portal públic d'acord al horari de cobertura requerit de suport i manteniment per canal electrònic ja sigui correu-e i web:

| <b>Marcar una de les següents opcions</b> |    |
|-------------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/>                  | No |
| <input type="checkbox"/>                  | Sí |

Caldrà adjuntar els certificats per acreditar les certificacions en el sobre C juntament amb l'oferta econòmica i en cas de no adjuntar-los no serà valorat.

I per tal que consti, signo aquesta oferta.

**Signatura electrònica**

## ANNEX IV RÈGIM D'INCOMPLIMENTS I PENALITZACIONS ESPECÍFIQUES

S'estableix el següent règim genèric de penalitzacions, sens perjudici de les específiques previstes en el plec de clàusules tècniques:

### A) Tipificació d'incompliments

Els incompliments en què pot incórrer l'adjudicatari en la prestació dels treballs es qualificaran com a lleus, greus i molt greus, segons el quadre següent:

#### 1.- Incompliments lleus:

- a) L'omissió del deure de comunicar situacions contràries a la correcta prestació del treball contractat.
- b) La falta de respecte als treballadors o autoritats municipals.
- c) En general, tot incompliment de les obligacions que deriven del plec tècnic i no recollit en els apartats següents, sempre que el perjudici ocasionat pugui conceptuar-se com a lleu.

#### 2.- Incompliments greus:

- a) La manca dels elements de seguretat necessaris per a la prestació del treball encarregat.
- b) L'incompliment dels terminis parcials, establerts per a la realització dels treballs.
- c) La modificació del servei, sense causa justificada i sense notificació prèvia.
- d) Incompliment dels acords o decisions de l'ens local, sobre variació de detall que no impliquin major despesa per a l'adjudicatari.
- e) La realització de tres incompliments lleus.
- f) La falsedat de la informació que faciliti a l'ens local.
- g) La insuficiència de personal i/o qualificació professional inferior a l'ofert.
- h) La inexistència de mitjans tècnics o personals especificats a l'oferta, o la manca d'operativitat d'aquests.
- i) Qualsevol altre incompliment del contracte que causi un perjudici greu al servei.

#### 3.- Incompliments molt greus:

- a) La desobediència reiterada a les ordres escrites de l'ens local, relatives a la prestació del servei. Per reiteració s'entendrà l'incompliment de tres o més ordres.
- b) L'incompliment de les obligacions laborals, de Seguretat Social i de seguretat i salut en el treball del personal adscrit al servei.
- c) Paralització o interrupcions no justificades en la prestació del servei.
- d) Fraus en la forma de realitzar el servei.
- e) La realització de tres incompliments greus.
- f) La persistència en la manca de mitjans personals o materials per a la prestació del servei.
- g) Qualsevol altre incompliment del contracte que causi un perjudici molt greu al servei.

### B) Quantificació de les penalitats

Els incompliments es penalitzaran, excepte per aquelles que tenen una penalitat específica, de la manera següent:

- Els lleus, amb import de 30,00 euros fins a 300,00 euros.
- Els greus, amb import de 300,01 euros fins a 600,00 euros.
- Els molt greus, amb import de 600,01 euros fins a 1.500,00 euros, sens perjudici d'acordar també la resolució del contracte.

L'ens local determinarà la penalitat adequada per a cada tipus d'incompliment, les quals es graduaran d'acord amb els següents criteris:

- a) Intencionalitat.
- b) La pertorbació que pugui produir en el normal funcionament de l'Administració i en general a l'interès públic.
- c) La reincidència en la comissió d'incompliments.
- d) La negligència, o actitud culposa de l'adjudicatari.

### **C) Expedient previ**

Les penalitats s'imposaran, prèvia la instrucció del corresponent expedient, amb audiència a l'interessat.

L'expedient, s'incoarà a proposta dels Serveis Municipals per pròpia iniciativa o per denúncies rebudes. En l'esmentat expedient es donarà audiència a l'adjudicatari, es practicarà la informació i prova necessària per la justificació dels fets i s'observaran les garanties jurídiques administratives prescrites per la normativa de Procediment Administratiu i la resta de disposicions aplicables.

### **D) Penalitats**

Totes les penalitats se satisfaran deduint-les de les factures, o sobre la garantia definitiva, en el seu cas.

#### **Penalitats específiques:**

Les penalitzacions indicades en el plec de clàusules tècniques. En concret, s'inclouen en l'apartat 13 relatiu als Acords de nivell de servei.

Els incompliments es penalitzaran, excepte per aquelles que tenen una penalitat específica, de la manera següent:

- Els lleus, amb import de 100,00 euros fins a 600,00 euros.
- Els greus, amb import de 600,01 euros fins a 3.000,00 euros.
- Els molt greus, amb import de 3.000,01 euros fins a 6.000,00 euros, sens perjudici d'acordar també la resolució del contracte.

## ANNEX V MESA DE CONTRACTACIÓ

### TITULARS:

#### President:

-Sr. Josep Oriol Nicolau Tell, Director-gerent de l'IMRC.

#### Vocals:

- Sr. Ricard Camprubí Magriñá, secretari delegat de l'IMRC.
- Sra. Conxa Tomàs Aguilar, interventora delegada de l'IMRC.
- Sra. Maria Ruiz Sisquellas, tècnica mitjana d'administració de l'IMRC.

#### Secretari:

Sr. Oriol Vidal Vallverdú, tècnic mitjà d'administració de l'IMRC.

Així mateix, es designen com a custodis de les claus d'accés al Sobre Digital a:

- Sr. Oriol Vidal Vallverdú, tècnic mitjà d'administració de l'IMRC.
- Sra. Maria Ruiz Sisquellas, tècnica mitjana d'administració de l'IMRC.

### SUPLENTS:

En casos de vacant, absència, malaltia o qualsevol altra causa legal que impedeixi l'assistència dels titulars, els membres titulars seran substituïts:

#### President:

- Sr. Daniel Recasens Salvador, President delegat de l'IMRC.

#### Vocals:

- Sr. Gerard Juanpere Toral, tècnic de Coordinació Jurídica d'Empreses Municipals i Defensa Jurídica de l'Ajuntament de Reus
- Sr. Baldomero Rovira López, interventor de l'Ajuntament de Reus.
- Sra. Montse Vendrell Bosch, administrativa de l'IMRC.

#### Secretària

- Sra. Maria Antonia Alcántara Alcántara, administrativa de l'IMRC.

Així mateix, es designen com a custodis suplents de les claus d'accés al Sobre Digital a:

- Sra. Maria Antonia Alcántara Alcántara, administrativa de l'IMRC.
- Sra. Montse Vendrell Bosch, administrativa de l'IMRC.

Tots els membres de la Mesa tindran veu i vot, a excepció del Secretari que només tindrà veu.

A les reunions de la Mesa es podran incorporar els funcionaris o assessors especialitzats que resultin convenients, segons la naturalesa dels assumptes a tractar, amb veu però sense vot.

## ANNEX VI REGLES ESPECIALS RESPECTE DEL PERSONAL DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

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

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

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

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

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

5. L'empresa contractista haurà de designar, al menys, un coordinador tècnic o responsable integrat en la seva pròpia plantilla, que tindrà entre les seves obligacions les següents:

Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant l'Administració, canalitzant, d'una banda, la comunicació entre aquella i el personal integrat de l'equip de treball adscrit al contracte i, d'una altra banda, de l'Administració, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.

Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.



Supervisar el correcte compliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que té encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.

Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, havent de coordinar-se adequadament l'empresa contractista com l'Administració contractant, per no alterar el bon funcionament del servei.

Informar a l'Administració sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

Signat electrònicament  
Daniel Recasens Salvador  
01/06/2026

## ANNEX VII OBLIGACIONS CONTRACTUALS ESSENCIALS

Les condicions especials d'execució que tinguin la condició d'obligació contractual essencial així com el compliment dels compromisos de nivell de servei (SLA) i dels mitjans personals adscrits al contracte.

Signat electrònicament  
Daniel Recasens Salvador  
01/06/2026

## ANNEX VIII PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

### PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI INTEGRAL DE TICKETING DE VENDA D'ENTRADES PER L'INSTITUT MUNICIPAL REUS CULTURA, EL CONSORCI DEL TEATRE FORTUNY I EL CONSORCI DEL TEATRE BARTRINA

## ÍNDEX

|                                                                |     |
|----------------------------------------------------------------|-----|
| 1. INTRODUCCIÓ.....                                            | 87  |
| 2. OBJECTE DEL CONTRACTE.....                                  | 87  |
| 3. ABAST.....                                                  | 87  |
| 4. REQUERIMENTS FUNCIONALS.....                                | 91  |
| 4.1 SISTEMA DE GESTIÓ.....                                     | 91  |
| 4.2. PUNTS DE VENDA.....                                       | 99  |
| 4.2.1.Venda presencial.....                                    | 101 |
| 4.2.2.Venda virtual.....                                       | 101 |
| 4.2.3. Quioscs d'autoservei.....                               | 102 |
| 4.2.4. Altres canals de venda.....                             | 103 |
| 4.3. CONTROL D'ACCÉS I VALIDACIÓ.....                          | 103 |
| 5. REQUERIMENTS D'INTEGRACIÓ.....                              | 104 |
| 5.1. GESTIÓ ECONÒMICA I COMPTABLE.....                         | 104 |
| 5.2. CANALS DE VENDA.....                                      | 105 |
| 5.3. SISTEMES I MITJANS DE PAGAMENT.....                       | 105 |
| 5.4. CAIXERS AUTOSERVEI.....                                   | 105 |
| 5.5. MAPA CIUTAT.....                                          | 106 |
| 5.6. AUTENTICACIÓ BACKOFFICE AMB EL IAM MUNICIPAL PEL SSO..... | 106 |
| 5.7. INTEGRACIÓ CORREU ELECTRÒNIC.....                         | 106 |
| 5.8. ANALÍTICA DE DADES PER SEM/SEO.....                       | 106 |

|                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------|-----|
| 5.9. SMS O RCS MUNICIPAL.....                                | 106 |
| 5.10. WHATSAPP O TELEGRAM MUNICIPAL.....                     | 106 |
| 5.11. AUTENTICACIÓ AMB EL SERVEI VALID DEL CONSORCI AOC..... | 107 |
| 5.12. API DEL SISTEMA.....                                   | 107 |
| 6. REQUERIMENTS TÈCNICS.....                                 | 108 |
| 6.1. REQUISITS GENERALS I ARQUITECTURA TECNOLÒGICA.....      | 108 |
| 6.2. REQUISITS DEL SERVEI AL NÚVOL.....                      | 110 |
| 6.3. REQUISITS DE CIBERSEGURETAT.....                        | 112 |
| 6.4. REQUISITS D'ACCESSIBILITAT DIGITAL.....                 | 113 |
| 6.5. CICLE DE VIDA EN EL DESPLEGAMENT.....                   | 114 |
| 7. INTEL·LIGÈNCIA ARTIFICIAL (SI S'USA).....                 | 114 |
| 7.1. TRANSPARÈNCIA I EXPLICABILITAT.....                     | 114 |
| 7.2. INCLUSIÓ I EQUITAT.....                                 | 115 |
| 7.3. RESPONSABILITAT I RETIMENT DE COMPTES.....              | 116 |
| 7.4. GOVERNANÇA DE DADES DEL SISTEMA D'IA.....               | 116 |
| 7.5. AUTONOMIA.....                                          | 117 |
| 8. GOVERNANÇA DE DADES.....                                  | 117 |
| 8.1. MARC NORMATIU.....                                      | 117 |
| 8.2. MODEL DE DADES.....                                     | 117 |
| 8.3. DICCIONARI DE DADES I METADADES.....                    | 118 |
| 8.4. QUALITAT DE LA DADA.....                                | 119 |
| 8.5. CICLE DE VIDA DE LA DADA.....                           | 119 |
| 8.6. OBERTURA DE DADES.....                                  | 120 |
| 8.7. INTEROPERABILITAT I ESTÀNDARDS.....                     | 121 |
| 8.8. LLIURABLES EN RELACIÓ AL GOVERN DE LA DADA.....         | 122 |
| 9. LLICENCIAMENT.....                                        | 122 |
| 10. IDENTITAT VISUAL CORPORATIVA I DIFUSIÓ DEL SISTEMA.....  | 122 |
| 11. IDIOMA.....                                              | 123 |
| 12. SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT PRESTAT AL NÚVOL.....     | 123 |

|                                                                     |     |
|---------------------------------------------------------------------|-----|
| 12.1. HORARI DE COBERTURA.....                                      | 123 |
| 12.2. ABAST.....                                                    | 124 |
| 12.2.1. Servei de suport i manteniment correctiu.....               | 124 |
| 12.2.2. Servei de suport i manteniment preventiu.....               | 124 |
| 12.2.3. Servei de suport i manteniment evolutiu.....                | 125 |
| 12.2.4. Servei de suport a consultes.....                           | 126 |
| 12.2.5 Servei de suport per la introducció de dades.....            | 126 |
| 12.2.6. Suport en activitats de gran aforament.....                 | 127 |
| 12.2.7. Servei al núvol.....                                        | 127 |
| 12.2.8. Canal d'atenció.....                                        | 127 |
| 12.2.9. Formació contínua.....                                      | 128 |
| 12.2.10. Condicions d'accés del servei de suport.....               | 128 |
| 12.3. RECURSOS DEL SERVEI DE SUPORT.....                            | 128 |
| 12.3.1. Recursos tècnics.....                                       | 128 |
| 12.3.2. Recursos de personal.....                                   | 128 |
| 12.4 METODOLOGIA DE GESTIÓ DEL SERVEI DE SUPORT.....                | 129 |
| 13. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....                                 | 129 |
| 14. MODEL DE RELACIÓ ENTRE L'EMPRESA I LA CORPORACIÓ MUNICIPAL..... | 132 |
| 15. COMITÈ DE SEGUIMENT I INFORMES DE QUALITAT.....                 | 132 |
| 16. SERVEIS ADDICIONALS.....                                        | 134 |
| 17. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE.....                                | 134 |
| 18. FACTURACIÓ.....                                                 | 134 |
| 19. PROJECTE D'IMPLANTACIÓ.....                                     | 135 |
| 19.1. MITJANS PERSONALS I EQUIP DE PROJECTE.....                    | 135 |
| 19.1.1. Equip municipal.....                                        | 135 |
| 19.1.2. Mitjans personals i equip de l'empresa.....                 | 137 |
| 19.2. METODOLOGIA I GESTIÓ DEL PROJECTE.....                        | 140 |
| 20. PLA DE FORMACIÓ I TRANSFERÈNCIA DE CONEIXEMENT.....             | 141 |
| 21. TITULARITAT I ÚS DE LES DADES.....                              | 142 |



|                                                     |     |
|-----------------------------------------------------|-----|
| 22. REQUISITS ESPECIALS DEL SERVEI AL NÚVOL.....    | 143 |
| 22.1. PORTABILITAT DE LES DADES.....                | 143 |
| 22.2. FINALITZACIÓ DEL SERVEI AL NÚVOL.....         | 144 |
| 22.3. PLA DE RETORN DELS SERVEIS DES DEL NÚVOL..... | 144 |
| 23. CONFIDENCIALITAT.....                           | 145 |
| 24. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL.....    | 146 |
| 25. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ.....                 | 148 |
| 26. DEMOSTRACIÓ PRÀCTICA.....                       | 148 |
| 27. ENTORN PILOT.....                               | 148 |
| 28. MODEL DE LA PROPOSTA TÈCNICA.....               | 149 |

Signat electrònicament  
Daniel Recasens Salvador  
01/06/2026

## 1. INTRODUCCIÓ

L'Institut Municipal Reus Cultura (IMRC), el Consorci del Teatre Fortuny i el Consorci del Teatre Bartrina, tenen la necessitat de contractar un servei integral de ticketing de venda d'entrades que inclogui la solució tecnològica, el subministrament i manteniment de l'equipament de venda d'entrades presencial i tots els serveis associats per a la seva explotació amb la supervisió tècnica del Servei de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions (STIT) de l'Ajuntament de Reus.

## 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte haurà d'incloure el següent:

- Posar en marxa una solució tecnològica integral de ticketing de venda d'entrades en el núvol en modalitat SaaS de pagament per ús.
- Prestar els següents serveis associats a l'explotació:
  - Suport i manteniment tècnic de la solució tecnològica
  - Suport, formació i acompanyament al personal municipal en la gestió integral dels espectacles, en la venda d'entrades i en tots els processos posteriors de consolidació i explotació.
  - Servei prestat íntegrament en el núvol.
  - Subministrament en modalitat lloguer, de l'equipament i paper tèrmic associat a la venda presencial.
  - Serveis addicionals de consultoria no inclosos en el servei de suport i manteniment.

## 3. ABAST

El volum d'espectacles i ventes de les anualitats 2024 i 2025 són les següents:

| 2024            |             |               |              |                |               |
|-----------------|-------------|---------------|--------------|----------------|---------------|
| Entitat         | Espectacles | Entrades      | Invitacions  | Total Entrades | Paper tèrmic  |
| Teatre Bartrina | 82          | 13.668        | 2.198        | 15.866         | 15.000        |
| Teatre Fortuny  | 84          | 30.128        | 3.831        | 33.959         | 18.580        |
| IMRC            | 30          | 9.803         | 238          | 10.041         | 3.000         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>196</b>  | <b>53.599</b> | <b>6.267</b> | <b>59.866</b>  | <b>36.580</b> |



| 2025            |             |               |              |                |               |
|-----------------|-------------|---------------|--------------|----------------|---------------|
| Entitat         | Espectacles | Entrades      | Invitacions  | Total Entrades | Paper tèrmic  |
| Teatre Bartrina | 83          | 13.925        | 2.789        | 16.714         | 15.000        |
| Teatre Fortuny  | 84          | 32.355        | 3.709        | 36.064         | 17.887        |
| IMRC            | 31          | 12.400        | 300          | 12.700         | 2.700         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>198</b>  | <b>58.680</b> | <b>6.798</b> | <b>65.478</b>  | <b>35.587</b> |

El volum d'espectacles i ventes que ha de gestionar el servei a contractar es d'un **volum estimat anual de 200 espectacles i 70.000 entrades** d'acord al desgloss següent per les properes 4 anualitats:

| Estimació ventes d'entrades     |                   |               |               |               |               |               |
|---------------------------------|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Entitat                         | 2on semestre 2026 | 2027          | 2028          | 2029          | 2030          | 1er sem 2031  |
| Consorci Teatre Bartrina        | 8.608             | 17.732        | 18.264        | 18.812        | 19.376        | 9.979         |
| Consorci Teatre Fortuny         | 18.573            | 38.260        | 39.408        | 40.590        | 41.808        | 21.531        |
| Institut Municipal Reus Cultura | 700               | 12.700        | 12.700        | 12.700        | 12.700        | 12.000        |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>27.881</b>     | <b>68.692</b> | <b>70.372</b> | <b>72.102</b> | <b>73.884</b> | <b>43.510</b> |

NOTA: increment estimat anual de vendes per bartrina i fortuny

3,00%

El servei donarà suport almenys als següents centres:

- **Teatre Bartrina:** Pl. del Teatre 1- 43201 Reus (<https://teatrebartrina.cat/>)
- **Teatre Fortuny:** Pl. Prim 4 - 43201 Reus (<https://www.teatrefortuny.cat/>)
- **Institut Municipal Reus Cultura IMRC:** esdeveniments itinerants en diferents punts de la ciutat i principalment pel **Trapezi** la Fira del Circ de Catalunya (<https://www.trapezi.cat/>) i pel **Cos** Festival Internacional de moviment i teatre gestual (<https://www.cosreus.cat/>) però també haurà de donar servei a altres esdeveniments que es considerin.
- **Nou Centre d'Arts Escèniques anomenat Centre Catòlic:** Està previst que al 2028 entri en funcionament aquest nou equipament en C/ de la presó 13 - 43201 Reus i per tant, el nou sistema també haurà de prestar el servei en aquest centre (veure <https://www.reus.cat/noticia/adjudicades-les-obres-transformar-el-centre-catolic-en-el-nou-centre-darts-esceniques>).

El servei inclourà almenys el següent subministrament d'**equipament pels punts de venda presencial en modalitat lloguer** que s'haurà d'entregar en el projecte d'implantació:

|                 | PDA's     | Impressora Tèrmica | Portàtils |
|-----------------|-----------|--------------------|-----------|
| Teatre Bartrina | 2         | 3                  | 0         |
| Teatre Fortuny  | 3         | 3                  | 0         |
| IMRC            | 12        | 3                  | 3         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>17</b> | <b>9</b>           | <b>3</b>  |

En el cas del nou Centre d'Arts Escèniques encara no està definit l'equipament necessari que es requerirà en el moment de la seva posada en marxa.

Les **impressores tèrmiques** subministrades hauran de ser noves i s'hauran de connectar per USB o Ethernet als ordinadors propis de la corporació municipal o amb els portàtils que es proporcionin en modalitat lloguer per la venda d'entrades i **per un arrendament de 4 anys**.

Els **portàtils** subministrats hauran de ser nous i tenir l'opció de posar una SIM interna proporcionada per l'operadora que presta el servei a la corporació municipal per connectar-se autònomament a Internet i haurà de ser un equip que disposi de W11 Pro, Intel Core i5, 16GB RAM, SSD 512GB, Wi-Fi 6, pantalla 16" FHD, bossa de transport i ratolí i **per un arrendament de 4 anys**.

Les **PDA's** subministrades hauran de ser noves i la targeta SIM serà subministrada per l'operadora que presta el servei a la corporació municipal i haurà de ser un terminal mòbil amb Android 16 o superior i almenys amb 5G, 6,7" i 1080 x 2340 píxels de pantalla, 6GB RAM, 128GB emmagatzematge, funda, protector i carregador i **per un arrendament de 4 anys**.

L'antivirus i la seva subscripció tant pels portàtils com les PDA's serà subministrat per la corporació municipal.

**El lloguer de qualsevol de l'equipament requerit, inclourà una garantia i assegurança total** que cobreixi qualsevol actualització i suport tecnològic, avaria tècnica, danys accidentals, robatori o pèrdua, incendi, aiguat, inundació, explosió, tempesta, vandalisme, fallades elèctriques o sobretensions i qualsevol "força major" o situació imprevista o sobrevinguda, és a dir, es garantirà en tot moment el funcionament de tot l'equipament subministrat i la seva reparació o substitució sigui la circumstància que sigui, a excepció que es produeixi un ús negligent o manipulació fora de les instruccions del fabricant per part de la corporació municipal. Aquest servei de suport i manteniment haurà de complir els SLAs establerts.

Les característiques tècniques d'aquest equipament les haurà de detallar el licitador en el model d'oferta i haurà d'evitar l'obsolescència tecnològica de l'equipament de tal manera que l'equipament, programari i sistema operatiu estigui en tot moment suportat i en manteniment pel fabricant i en cas contrari, la seva substitució si s'escau.

Tot aquest equipament haurà de ser configurat i mantingut seguint les indicacions tècniques i de seguretat de STIT.

El servei també proporcionarà tot el **paper tèrmic** necessari per la venta presencial en format RECTANGLE 70 mm. x 152 mm sempre amb un estoc mínim necessari per tal que els punts de venta físics en cap moment es quedin sense paper tèrmic complint els SLAs establerts. Per l'estimació de paper tèrmic es pot consultar les dades del 2024 i 2025.

Durant la durada del contracte es podrà afegir algun centre, augmentar el volum de ventes o subministrar major nombre d'equipament en modalitat lloguer, és a dir, el sistema prestarà el servei dels centres, ventes, equips i paper tèrmic que necessiti la corporació municipal d'acord als preus unitaris adjudicats per la despesa màxima estimada del contracte.

#### 4. REQUERIMENTS FUNCIONALS

La solució proposada ha de donar compliment a les necessitats funcionals que en el present apartat es detallen. Serà motiu d'exclusió que l'oferta en el moment de la seva presentació, no compleixi ni acrediti tots i cadascun dels requeriments funcionals següents que s'hauran de garantir durant la durada del contracte:

##### 4.1 SISTEMA DE GESTIÓ

Aquest és el nucli de la solució que incorporarà tota la lògica de negoci per la gestió del cicle integral i integrat de ticketing de venda d'entrades.

La solució cal que compleix amb el següent:

- Gestió **multi-ens, multi-servei, multi-usuari, multi-centre, multi-disciplina, multi-activitat i multidioma** podent-se administrar i configurar des d'un únic punt, delegar part d'aquesta gestió tant a gestors autoritzats, partners, agències externes així com persones usuàries externes autoritzades pels gestors, de forma que permeti la col·laboració externa per l'emissió, venda i seguiment de tiquets.
- Totes les solucions que formen part de la plataforma caldrà que siguin totalment administrables de forma fàcil, flexible i intuïtiva, essent objectiu que, amb la deguda formació en temps d'implantació, es garanteixi que el personal municipal pugui ser totalment autònom i independent en la gestió, configuració i administració del sistema.
- Gestió d'**usuaris i rols** per establir permisos d'accés i ús de la solució. L'accés a la plataforma es farà amb mecanismes que garanteixin la seguretat i confidencialitat i sols serà possible pel personal usuari configurat i actiu.

- Gestió d'**agents col·laboradors** amb dades identificatives i credencials d'accés a la solució, podent assignar l'ens, centre i activitats que podran gestionar. El seu accés i gestió serà sobre la mateixa plataforma que els propis responsables i gestors del servei, garantint la integritat i autenticitat i consistència de la informació en tot moment.
- Gestió de **clients** amb dades personals, de contacte i bancàries (per casos d'abonaments), garantint la normativa de protecció de dades de caràcter personal. Així mateix, incorporarà dades d'idioma i nacionalitats, de sexe de conformitat amb l'article 56.a de la Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes i, dels interessos, per a poder realitzar segmentació i explotació de dades pels diferents criteris. Es dotarà d'un sistema de cerca i filtratge per la localització ràpida.
- Els **clients s'hauran de registrar** o autenticar, si ja estan registrats, al portal abans de fer qualsevol compra d'entrades amb un correu electrònic i una contrasenya robusta (d'acord als criteris municipals); es valorarà com a millora que s'ha d'indicar exclusivament al sobre C que es pugui autenticar i registrar a través del servei vàlid del Consorci AOC (recomanat per seguretat) que és el sistema d'identitat digital que usa la corporació municipal per la ciutadania per l'accés a tots els seus sistemes (veure <https://www.aoc.cat/serveis-aoc/valid/>) a partir del qual s'obtindrà el correu electrònic.
- En el procés de registre, s'haurà de posar els mecanismes necessaris per evitar robots de conformitat als criteris tècnics de ciberseguretat. El sistema sol·licitarà les dades que la corporació municipal consideri necessàries essent algunes obligatòries (com el NIF/NIE/Passaport, nom i cognoms, correu electrònic, telèfon mòbil, dades bancàries per abonaments) i altres opcionals (data naixement, nacionalitat, codi postal, sexe, interessos, ...) i el sistema validarà sempre el format de cada dada (dates, NIF, telèfon, correu electrònic, ...). El registre dels clients s'haurà de validar enviant un correu electrònic per evitar possibles suplantacions. Es valorarà que pugui emmagatzemar dades de targetes de pagament del client sempre i quan estigui el sistema certificat amb PCI-DSS i en aquests casos caldrà un 2FA en l'autenticació per l'especial protecció d'aquestes dades.
- A partir d'aquest registre, el client podrà accedir a tot el històric de compres i accés als tiquets de les entrades adquirides i accedir al seu espai personal per actualitzar les seves dades i preferències. Gràcies al registre, el client no haurà d'introduir cada vegada les seves dades quan hagi de fer la compra d'entrades.
- Definició i gestió de **temporades**. Així mateix, permetrà la clonació de temporades, clonant la informació d'una a l'altra, reutilitzant la informació d'activitats, preus, etc. que facilitin la planificació i programació d'activitats.
- Gestió de **recintes, activitats i aforaments**:
  - Caldrà poder definir **recintes** així com els corresponents aforaments específics per tipus, activitat, etc.

- Capacitat de gestió per **calendaris**, franges horàries amb limitació de volums d'entrades i comptabilitats (per exemple venda entrada de grup, bloqueig de venda entrades individuals, o a l'inrevés, o permetre compatibilitzar grups i individuals, segons activitat, recinte, etc.)
- **Aforaments limitats** per franges horàries. Aquestes franges podran ser diferents segons els recintes, ja que cadascun pot tenir flux diferent de visitants i un aforament total diferent.
- Cal poder realitzar sectorització per àrees, zones i localitats.
- Cal poder oferir **aforaments numerats, no numerats i mixtes** (zones numerades i zones no numerades):
  - La persona usuària gestora de l'aplicació ha de ser autònoma en la creació de nous recintes no numerats, sense límit d'espais a crear.
  - La creació de recintes numerats es realitzarà per l'empresa adjudicatària a petició dels tècnics municipals.
- Capacitat per **reconfigurar espais**, mitjançant ampliacions o reduccions de sala i/o aforament, tancament de zones, etc. configurada a temps real per a les persones usuàries del sistema.
- Permetre a taquilles la **reserva** i el desbloqueig **d'entrades**, amb la possibilitat d'assignar diferents colors i nomenclatura als bloqueig per tal d'identificar-los de forma gràfica.
- Capacitat de venda en illes, per tal de garantir la distància que es consideri necessària, independentment de la continuïtat de les butaques.
- La persona usuària gestora de l'aplicació ha de ser autònoma en la gestió de zones.
- Selecció múltiple de butaques amb facilitat.
- Possibilitat de configurar localitats individualment o massivament amb la informació respecte a: Porta, boca, visibilitat, vídeo, foto, làmpada, visibilitat abocat, sobretitulat.
- Els aforaments han de seguir la jerarquia dels esdeveniments de manera que en un moment donat es puguin fer modificacions a nivell de totes les funcions que pertanyin a una temporada, a un torn, a un títol o a una funció individual.
- S'ha de poder definir l'estat de cada una de les localitats (activa, inactiva, venda només a taquilla...).
- Creació, gestió i administració de punts de venda.
- Assignació dels rols de les persones usuàries: administradors, gestors, venedors, col·laboradors, etc.
- Configurar paquets de venda segons diversos criteris, per exemple per activitats, tipus d'espectacle, tipus d'entrada, etc.
- Cal poder configurar diferents **tipologies d'entrades**, tal que permetin:
  - Creació d'entrades **individuals** amb les condicions particulars per esdeveniment, recinte, activitat, etc. de forma que per a cada cas, disposi de les seves especificitats.

- Creació d'entrades **conjunes** (paquet d'oferta), que permeti:
  - Venta conjunta amb un sol procés i factura única.
  - L'accés a un conjunt d'esdeveniments o recintes que es determini, habilitant un únic accés a cada recinte. Per tant, l'entrada serà validada un únic cop a cada recinte amb els validadors.
  - Establir divisió en franges horàries o rutes per evitar aglomeracions en recintes. Cal respectar el dia i franja horària d'accés del recintes que es decideixin.
- Creació d'**entrades escolars o grups** permetent:
  - Establir divisió en N grups o rutes per evitar aglomeracions en recintes. Cal respectar el dia i franja horària d'accés del recintes que es decideixin.
  - Fer rutes o escollir per quin monument iniciar la visita. És important que es pugui escollir una franja horària per tal que els monuments que tenen els accessos més congestionats puguin funcionar amb normalitat.
  - Extreure una factura automàticament i tenir l'opció de fer el pagament a través de transferència bancària, de tal manera que un cop s'efectuï el pagament, el sistema pugui enviar directament l'entrada al comprador.
- Cal permetre, en un mateix temps, tant els aforaments de grups de diversos tipus, com d'altres com, per exemple, individuals amb entrades conjunes. S'ha de fer especial atenció a no permetre la venda d'entrades quan hi ha un % de vendes individuals ja venudes en aquella franja horària.
- Gestió de **tarifes** (preus fixes, preus dinàmics en base a condicions, descomptes en percentatge o valor numèric, codis promocionals, etc.).
- Gestió de tipus de **descomptes** (fixes, dinàmics en base codis promocionals, etc.) que permetin establir criteris més dinàmics i adequats. L'eina ha de permetre crear múltiples codis ("codis a granel") i la seva consulta d'usos i anul·lació en cas de detectar abusos.
- Configuració i gestió **d'invitacions** amb opció d'enviament per correu-e al destinatari, amb possibilitat d'alliberament en el cas de no acceptació o emissió definitiva.
- Cal que permeti crear **ofertes de paquets**, amb combinació de productes de diferents ens, recintes i activitats, amb el corresponent registre i traçabilitat de les vendes, per la liquidació econòmica vers cada ens, activitat i producte.
- Gestió de **codis promocionals** (possibilitat d'acotar aforament, número de localitats,...).
- Gestió de **tiquets regal** (integrats amb pagament), aquests tiquets poden estar acotats a un llistat d'activitats seleccionades pel tècnic/a o obert a totes les activitats de la plataforma.
- Gestió de **llistes d'espera** de tot tipus d'entrades. Cal disposar mínim de nom i cognoms, correu i telèfon de la persona usuària.
- Configuració i gestió d'**abonaments** que inclogui:
  - Venda
  - Sistema de renovació

- Gestió online per part de la ciutadania (alliberament de localitats o entrades), impressió, etc.
- Gestió econòmica pel cobrament mitjançant quotes (quaderns bancaris, consolidació, etc.)
- Creació i gestió de **serveis Up-Scale**, podent incorporar productes i serveis complementaris al tiquet, enregistrant les transaccions i obtenint el corresponent detall en la liquidació econòmica. Per exemple amb la compra d'una entrada, poder afegir un tiquet d'aparcament, etc.
- Configuració i assignació de diferents **sistemes de pagament**: efectiu, bizum, domiciliació bancària, passarel·la de pagament online, transferència bancària..., segons ens i centre gestor. Configuració de pagaments fraccionats.
- Gestió d'**activitats/espectacles** com element central per la publicació i venda d'entrades, amb:
  - Detall de tota la informació de l'activitat, tant privat pels gestors com pública per la ciutadania (dates i horaris, informació, ubicació, etc.)
  - Associació a ens, temporada, centres, disciplines
  - Punts de venda
  - Aforament
  - Establiment de tipus d'entrada amb preus, abonaments, etc. per la venda i emissió dels tiquet
  - Llistes d'espera
  - Codis promocionals
- Cal que permeti el **disseny i configuració gràfica de recintes, sectors o zones i localitats**, detallant dades específiques com tipus de localitat, numeració, condicions de visibilitat, tarifes, etc. L'empresa adjudicatària cal que defineixi i mantingui els **layouts** (mapa del recinte per la venda de localitats de forma gràfica) necessaris durant la durada del contracte. Durant el desenvolupament del projecte es desenvoluparan els nous layouts i es realitzarà el manteniment periòdic dels creats (canvi de butaques, modificació de zones, etc.).
- Cal que permeti la consulta visual i gràfica en temps real de l'estat dels recintes, zones i localitats, per conèixer el seu estat (venudes, lliures, ocupades, reservades, bloquejades, etc.).
- **Dades de venda** - Enregistrament de totes les transaccions de la ciutadania amb la solució (compres, reserves, anul·lacions, devolucions, pagaments, etc.), així com també el registre i la traçabilitat de tota venda d'una entrada.
- Format i personalització de **tiquets**:
  - Emissió de tiquets físics amb codi de barres i QR
  - Emissió de tiquets virtuals amb APP wallets (com a mínim Google Wallet i Apple Wallet) o d'altres formats (mínim PDF).

Signat electrònicament  
Daniel Recasens Salvador  
01/06/2026

- Els tiquets físics o virtuals seran validats a l'entrada per mitjà d'un lector sense fils o una PDA.
- Cal que s'adapti als estils i identitat corporativa de l'entitat municipal (logos, tipus de lletra, colors, etc.). En aquest punt les entrades podran disposar d'una imatge identificativa.
- Inclourà dades identificatives de l'ens o promotor, activitat/recinte, dates, horaris, localitzacions, vigència, etc.
- Cal que permeti la possibilitat d'incloure espais addicionals d'informació i de campanyes de promoció.
- Cal que els logos i textos de l'entrada sigui configurable per activitat.
- Cal que permeti configurar la mida del paper tèrmic amb la impressora tèrmica proporcionada en modalitat lloguer
- En les compres online de la ciutadania, aquesta rebrà per correu electrònic un sol fitxer PDF amb totes les entrades de la seva compra.
- En vendes de taquilla, la persona treballadora podrà enviar el PDF a la persona compradora per correu electrònic, en aquest cas, s'enviarà un correu amb un únic PDF amb totes les entrades de la seva compra.
- En les vendes de gestió interna (per exemple, entrades protocol·làries, invitacions o generació d'entrades massives) la persona gestora de l'aplicació podrà seleccionar si generar totes les entrades en un PDF, o cada entrada en un PDF individual, tot dins una carpeta comprimida (.zip).
- Poder realitzar **anul·lacions massives i automatitzades** d'entrades davant situacions extraordinàries. Fer la comunicació a l'usuari i donar possibilitats de:
  - Recalendarització de l'entrada quan estigui disponible.
  - Cancel·lació i devolució de diners.
  - Que l'entitat municipal pugui directament aplicar d'ofici la política que determini.
  - L'empresa adjudicatària realitzarà les devolucions massives sempre que ho requereixi l'entitat municipal.
  - En aquests casos es valorarà com a millora opcional a indicar exclusivament al sobre C, que el sistema al fer les cancel·lacions massives faci avisos per urgència enviant SMS o RCS a través de l'API REST municipal assumint el cost del missatge la corporació municipal
- Espai per **revenedors i/o per agents** participants.
- Sistema de **comissions i cobrament a revenedors i/o agents participants**, així com informes de liquidació econòmica.
- Generació de la **liquidació econòmica** de l'activitat, segons ens, activitat, col·laborador, productes i serveis.
- Gestió i **explotació de dades** com eina de millora de fluxos, ofertes d'espectacles i programació de visites.

- **Enviament automàtic per correu electrònic amb l'entrada** i indicacions de l'activitat. El remitent, tema, cos i format del correu serà configurable per activitat.
- **Enviament automàtic de recordatoris** de les activitats que s'ofereixin amb invitació. El remitent, tema, cos i format del correu serà configurable per activitat.
- Que hi hagi l'opció d'**enviament d'avisos individuals o massius per múltiples criteris de correus electrònics als clients** i es valorarà opcionalment com a millora exclusivament a indicar en el sobre C que també puguin ser missatges curts SMS o RCS a través de l'API REST municipal assumint el cost del missatge la corporació municipal.
- Permetre la valoració de la persona en el procés de venda i permetre l'explotació d'aquesta informació d'acord al sistema d'analítica de dades del sistema.
- Gestió de les dades com actiu per tal que permeti poder realitzar **campanyes de fidelització i marketing**:
  - Segmentació, explotació i combinació de dades de clients i dades de vendes.
  - Integració amb l'eina mailrelay per un e-mailing massiu a mode de butlletí electrònic: Comunicació mitjançant correu electrònic personalitzat en base a interessos i consums realitzats al servei.
  - Exportació de dades a formats ofimàtics oberts i estàndard (XLSX, XLS, TXT, CSV, ODS)
  - Generació d'informes.
  - Possibilitat que el client es pugui donar de baixa en la subscripció detallant el motiu pel seu anàlisi.
- **Sistema d'intel·ligència de negoci (BI) :**
  - Anàlisi descriptiu del servei, obtenint informes i quadres de comandament per als diferents nivells de gestió (operatiu, tècnics i directiu) que permetin el seguiment, control, avaluació i millora del servei, en base a dades de clients i de vendes.
  - Anàlisi creuat d'informació per obtenir segmentació per la captació i fidelització de públic potencial de l'oferta.
- Addicionalment al sistema d'intel·ligència de negoci es requereixen els següents informes específics per l'explotació:
  - Quadre de comandaments executiu vers la venda d'entrades segons tipus (numerades, no numerades, invitacions, grupals, per cicle, etc.), recinte, mes i àmbits de negoci.
  - Informe detallat de l'espectacle, activitat,...: inclou tota la informació, en un únic document:
    - Dades esdeveniment i per sessió: nom, data, hora, lloc, aforament a la venda / detall entrades venudes per canals / detall descomptes, packs,... / detall invitacions / detall d'import i entrades per mitjà de pagament i per canals / desglossat IVA.
  - Informe quadre de caixa detallat.
  - Informe historial de vendes (moviments diaris de cada usuari).
  - Informe estadístics per espectacle i per temporada. Detallats amb dades , % i gràfiques.

## 4.2. PUNTS DE VENDA

Es requereix que la solució disposi de les següents funcionalitats de venda d'entrades:

- Disposar d'aplicació de venda en punts presencials.
- El servei de venda estarà operatiu 24 hores al dia i 7 dies a la setmana des del moment de l'inici de venda.
- Es basaran segons la configuració indicada al sistema de gestió.
- Que operi de forma integrada i en línia, amb accés per part de totes les persones usuàries a tota la informació, i traçabilitat de cada operació en temps real, sigui quin sigui el canal.
- Que permeti la venda i cobrament de forma online des d'un únic pla de sala, d'entrades individuals, abonaments o paquets (oberts, tancats i mixtes), amb accés als diferents preus, descomptes i promocions que s'hagin definit.
- Que permeti la venda d'entrades a grups i agències que treballen per grups en una sola transacció, validant la disponibilitat dels trams horaris compartits amb la venda d'entrades individual.
- Que permeti la compra de diversos productes mitjançant acumulació de productes en cistella, de forma que permeti un únic pagament per NIF de l'entitat municipal que fa la venda.
- Que permeti reserves i desbloquejos d'entrades, amb possibilitat d'assignació de forma gràfica i mitjançant colors.
- Layout: Visualització de plànols de sala amb diferenciació de situació i estat de cada localitat (lliures, ocupades, reservades, bloquejades, etc.), podent realitzar la venda directament des del mateix plànol.
- Seguiment, control i tancament del punt de venda, amb:
  - Arqueig diari de caixa
  - Informes de vendes, segons diferents criteris (caixes, formes de pagament, etc.)
  - Informes de bloquejos i reserves
- Els gestors municipals, agents i partners autoritzats, han de poder accedir en temps real per la gestió, control i seguiment de les entrades segons nivells d'accés (ens, disciplina, tipus, activitat, etc.).
- Que emeti i imprimeixi, pel correcte lliurament, tiquets / entrades.
- Que permeti el pagament pels sistemes i mitjans de pagaments establerts des del sistema de gestió per a cada tipus de venda i col·lectiu:
  - Cobrament en diferents sistemes i mitjans de pagament, efectiu, targeta financera, transferència, canvi, codi promocional, bizum, etc.

- Integració amb sistemes i passarel·les de pagament que disposi en tot moment l'entitat municipal com TPV físics, TPVPC, passarel·les TPV Virtuals, etc.
- Fiança de pagament: En aquest tipus d'entrada, el sistema vendrà l'entrada a un preu amb pagament TPV. Una vegada realitzat l'esdeveniment i registrada l'assistència de forma automàtica i/o manual per un/a tècnic/a, el sistema de la forma més automàtica possible retornarà a la persona usuària l'import pagat si aquest ha assistit a l'esdeveniment.

#### 4.2.1.Venda presencial

L'empresa adjudicatària caldrà que integri i subministri l'equipament requerit en modalitat lloguer i el paper tèrmic de les entrades. El licitador haurà de garantir que el sistema funcioni perfectament durant la durada del contracte amb l'equipament subministrat en modalitat lloguer per la venda presencial.

#### 4.2.2.Venda virtual

Caldrà que sigui una solució web i mòbil que permeti desplegar un servei digital extrem-extrem a la ciutadania, tant resident com visitant, que compleixi amb:

- Cal que disposi d'un gestor de continguts que permeti publicar i gestionar:
  - Catàleg de l'oferta agrupada d'activitats, esdeveniments, paquets, etc,
  - Cal poder-se publicar de forma que estigui categoritzada per àmbits i temàtiques així com col·lectius destinataris possibles, així com calendaritzada.
  - Oferirà un cercador i filtres per paraula clau així com nom de l'espectacle, per dates i temàtiques, que permeti localitzar actes i esdeveniments de forma ràpida
  - Oferirà productes destacats, a mode banner.
  - Cal poder publicar informació detallada per cada programa, activitat, calendari, disponibilitat, descomptes, etc.
  - Ha de poder integrar continguts multimèdia com, per exemple integració vídeos de xarxes socials, etc.
  - Ha d'oferir el procés de reserva i/o compra, segons configuració, digital extrem-extrem de tiquets, abonaments, paquets, etc, per formalitzar la transacció corresponent, de forma fàcil i intuïtiva, amb una bona experiència d'usuari.
  - Ha de permetre tant la compra individual com la compra de multientrada (diferents espectacles en un sola compra).
- Permeti l'entrada de codis promocionals, si correspon i es comporti segons s'hagi establert la promoció, com per exemple, descompte en import d'entrada, associar un Servei complementari amb l'entrada, etc.

- Arribar a cobrar un suplement segons casos que així es configurin, per cobrir sistemes de comissions
- Totalitzi la venda
- Realitzar el pagament segons modalitat indicada i que com a mínim permetrà i s'integrarà amb els sistemes i canals de pagament indicats en l'apartat d'integracions i interoperabilitat.
- Cal permetre al comprador reprogramar la visita, abans que se celebri, sempre que siguin les mateixes condicions de tipus i preu, i sempre que hi hagi places disponibles en la nova data.
- Estigui integrat amb plataformes externes, com ara agències de venda.
- Cal que es disposi d'una API que permeti realitzar la compra mitjançant sistemes i solucions externes per validació entrades (torns, apps, etc)
- Cal disposar d'un sistema de **cua virtual dinàmica**. En esdeveniments on es preveu molta demanda, el sistema generarà una cua virtual guardant l'ordre de l'accés del comprador, acotant el nombre de compradors simultanis i redireccionant el comprador en cua a l'aplicació de venda segons l'ordre d'aquest.

#### 4.2.3. Quioscs d'autoservei

Durant l'execució del contracte, la corporació municipal pot implantar quioscs o punts de venda mitjançant caixers automàtics d'autoservei amb pagament integrat, tant per persones residents com per a visitants. Caldrà que s'implementi el sistema de venda en aquests terminals permetent tot el servei digital extrem-extrem, de forma desatesa realitzant el pagament i obtenint el tiquet físic o virtual.

L'empresa adjudicatària, caldrà que es coordini amb el proveïdor dels equips per tal de poder integrar la solució, contemplant el suport i adequacions necessàries per disposar del servei de venda.

#### 4.2.4. Altres canals de venda

Així mateix, la solució ha de lliurar el component de venda per més agents i operadors permetent ampliar l'oferta dels canals permetent venda per:

- Distribuïdors (B2B)
- Touroperadors i agències de viatges, OTA (on line travel agency)

### 4.3. CONTROL D'ACCÉS I VALIDACIÓ

La solució oferida per l'empresa adjudicatària ha de complir amb les següents funcionalitats de control d'accés i validació:

### ▪ Equips i dispositius

- L'empresa adjudicatària caldrà que integri dins la seva solució l'equipament subministrat així com que configuri els dispositius.
- Instal·lar i configurar els equips, així com fer la formació al personal que hagi de treballar amb aquests i garantir el seu suport i manteniment.

### ▪ Funcionalitats

- Validació de tiquets, sobre paper o mòbil, amb control d'accés i aforament, telemàticament en línia i en temps real, als diferents recintes i activitats.
- Es realitzarà mitjançant dispositius sense fils i amb lectors de codi de barres, QR entre d'altres i amb connexió en temps real, mostrant l'ocupació i disponibilitat.
- El personal de control d'accés anirà a càrrec de la corporació municipal.
- Ha de permetre la funció de canvi automàtic a manera off-line si falla la cobertura d'internet i amb possibilitat d'emmagatzematge de dades de control i sincronitzar-se una vegada restablerta la comunicació.
- L'empresa preveurà un procediment d'emergència en cas d'avaria (independentment del motiu d'aquesta) per evitar que el recinte afectat es quedi sense possibilitat de venda i validació d'entrades.
- Serveis de suport, manteniment i evolució del sistema complet durant la durada del contracte, que asseguri el funcionament, qualitat, rendiment i evolució de tot el sistema proveït i implantat.
- Durant esdeveniments de gran afluència i esdeveniments esportius, les forces i cossos de seguretat requereixen la previsió d'assistència i l'assistència en temps real durant l'esdeveniment. Caldrà disposar d'una web o servei per donar accés en temps real a l'informe de nombre d'assistents a l'acte als següents perfils: tècnics municipals; promotors; i forces i cossos de seguretat.

## 5. REQUERIMENTS D'INTEGRACIÓ

El sistema a implantar haurà de complir els següents requeriments d'integració en el moment de posada en marxa i durant la durada del contracte gràcies a que els sistemes municipals a integrar tenen APIs obertes i documentades que podrà accedir el contractista amb la col·laboració de STIT per fer-les:

### 5.1. GESTIÓ ECONÒMICA I COMPTABLE

Caldrà que la solució s'integri mitjançant capa integració o sistemes d'intercanvi d'arxius amb el sistema de gestió econòmica municipal per la comptabilització dels ingressos i devolucions derivades de l'explotació del servei tenint en compte que caldrà diferenciar els

ingressos que són pressupostaris per les ventes dels esdeveniments que realitza directament la corporació municipal o ingressos no pressupostaris per les ventes d'esdeveniments que són d'un tercer que utilitzen els centres municipals.

En la implantació s'haurà d'integrar amb el sistema Aytos Berger-Levrault Sicalwin que és el sistema actual de gestió econòmica i comptable municipal i en els formats de fitxer requerits però durant la durada del contracte potser modificada la integració amb un altre sistema de gestió econòmica que el licitador l'haurà d'adequar quan sigui necessari.

## **5.2. CANALS DE VENDA**

Caldrà que la solució s'integri amb els diferents punts i canals de venda habilitats i detallats en el present contracte, així com operadors culturals, touroperadors, agències de viatge online (OTA).

## **5.3. SISTEMES I MITJANS DE PAGAMENT**

Caldrà que la solució s'integri amb els diferents sistemes i passarel·les de pagament que disposi en tot moment la corporació municipal com TPV físics, TPVPC, passarel·les TPV Virtuals, etc.

L'empresa adjudicatària ha de realitzar, en fase d'implantació i manteniment, les integracions d'aquests sistemes i maquinari facilitat en tot moment per les entitats bancàries proveïdores municipals.

En especial, el sistema de punt de venda cal que estigui integrat automàticament amb els dispositius de TPV físics presencials que disposa la corporació municipal que així ho permetin, de forma que permeti l'enviament del import i cobrament automatitzat entre el sistema i el TPV físic sense intervenció manual del personal municipal i per tant, garantir l'atomicitat de la transacció, evitar els possibles errors humans i la seguretat en la venda ja que l'única persona que interactuaria amb el TPV ha de ser el client.

## **5.4. CAIXERS AUTOSERVEI**

Caldrà que s'integri amb sistemes de venda amb quioscs d'autoservei, tipus caixer automàtic, per la venda presencial en oficines i edificis municipals per tal de permetre la publicació de l'oferta i la compra d'entrades per part de la ciutadania i visitants.

Caldrà oferir l'API així com el suport tècnic i funcional per tal de poder oferir aquest servei. Així mateix, caldrà disposar d'un frontal específic per a poder incrustar el servei directe des de la plataforma, de forma addicional.

## **5.5. MAPA CIUTAT**

L'esdeveniment que es visualitzi dins del portal en un mapa haurà d'ubicar-se en el mapa ciutat utilitzant la seva API oberta (veure <https://geoportal.reus.cat>).

## 5.6. AUTENTICACIÓ BACKOFFICE AMB EL IAM MUNICIPAL PEL SSO

Per l'autenticació del personal usuari al backoffice i per garantir l'aplicació de polítiques de seguretat municipal i l'accés amb les mateixes claus, cal que el sistema web de backoffice s'autentiqui amb el sistema IAM municipal basat en redhat SSO (solució basada en el projecte de codi obert <https://www.keycloak.org/>) amb els protocols oberts OpenID Connect, OAuth 2.0 o SAML. Per la seva integració els tècnics municipals proporcionaran uns senzills exemples amb diferents llenguatges per la seva integració.

## 5.7. INTEGRACIÓ CORREU ELECTRÒNIC

Per l'enviament de qualsevol correu electrònic del sistema, s'integrarà amb el sistema municipal d'enviament massiu de correus electrònics que indiqui la corporació municipal amb domini reuscultura.cat (tipus [noreply@reuscultura.cat](mailto:noreply@reuscultura.cat)) integrant-se actualment amb el servei mailrelay.com via SMTP.

## 5.8. ANALÍTICA DE DADES PER SEM/SEO

El portal públic haurà de integrar i haurà de ser tipus <https://xxxx.reuscultura.cat> i caldrà que inclogui el codi municipal google analytics 4 pel seu anàlisi SEM/SEO.

## 5.9. SMS O RCS MUNICIPAL

Es valorarà i serà una opció que si es vol ofertar només s'ha d'indicar exclusivament en el sobre C, d'integrar amb la plataforma d'enviament SMS o RCS municipal en el cas d'avisos que es necessitin per raons d'urgència (p.e. cancel·lacions) o immediatesa mitjançant WS REST. El cost del missatge en aquest cas serà assumit per la corporació municipal.

## 5.10. WHATSAPP O TELEGRAM MUNICIPAL

Es valorarà i serà una opció que si es vol ofertar només s'ha d'indicar exclusivament en el sobre C, d'integrar amb la plataforma d'enviament de missatges whatsapp o telegram municipal quan aquesta estigui disponible (encara no ho està) per qualsevol missatge o enviament del sistema. El cost del missatge en aquest cas serà assumit per la corporació municipal.

## 5.11. AUTENTICACIÓ AMB EL SERVEI VALID DEL CONSORCI AOC

Es valorarà i serà una opció que si es vol ofertar només s'ha d'indicar exclusivament en el sobre C, que es pugui autenticar i registrar a través del servei vàlid del Consorci AOC (recomanat per seguretat) que és el sistema d'identitat digital que usa la corporació municipal per la ciutadania per l'accés a tots els seus sistemes (veure <https://www.aoc.cat/serveis-aoc/valid/>) a partir del qual s'obtindrà el correu electrònic.

En el cas que alguna de les integracions amb sistemes municipals indicats anteriorment es modifiquin o canviïn perquè la corporació municipal contracta un altre sistema o evoluciona l'existent, el licitador haurà de realitzar les adequacions i integracions necessàries dins del preu ofert.

## 5.12. API DEL SISTEMA

A més de les integracions indicades en la posada en marxa, el sistema haurà de disposar en el moment de la presentació de l'oferta, d'una API REST amb totes les funcionalitats de consulta, gestió i transacció del sistema per tal que els tècnics de STIT puguin fer les integracions addicionals que necessitin en la posada en marxa o durant la durada del contracte.

Aquesta API haurà de ser REST documentada amb Swagger de tal manera que qualsevol funcionalitat que disposa el sistema interactivament també es pugui fer de forma automatitzada per l'API. Caldrà que el licitador detalli per valorar la seva API, la documentació tècnica que inclogui la definició, exemples d'ús i de crides.

## 6. REQUERIMENTS TÈCNICS

El sistema haurà de complir els següents requisits tècnics en el moment de presentació de l'oferta i durant la durada del contracte:

### 6.1. REQUISITS GENERALS I ARQUITECTURA TECNOLÒGICA

- El portal públic serà únic i posat en marxa en un domini tipus **<https://xxxxx.reuscultura.cat>** essent el titular del domini reuscultura.cat el Institut Municipal Reus Cultura (IMRC).
- L'arquitectura serà **SaaS** amb **pagament per ús**.
- **Totes les funcionalitats** de la plataforma caldrà que siguin accessibles exclusivament **mitjançant un navegador web** des dels llocs i dispositius de treball del personal usuari gestor o per la ciutadania o visitants a excepció del control d'aforament que quan sigui amb una PDA podrà també ser una APP. La plataforma caldrà que estigui desenvolupada des d'origen directa i íntegrament amb tecnologia web, no tractant-se d'una mera capa de presentació incloent una aplicació web en els punts de venda presencial.
- Les **URLS seran relatives** per facilitar la flexibilitat del codi font independentment dels canvis de nom.
- La seva **arquitectura** es valorarà i haurà de ser **resilient, robusta, àgil, intuïtiva, escalable, flexible i oberta** basada amb alta disponibilitat, balanceig de càrrega i redundància orientada a un servei **24x7**.
- La solució ha de ser elàstica i escalable, que permeti absorbir **alta concurrència** en la venda en esdeveniments importants i d'alta demanda, i per tant, disposar d'un servei sense interrupcions ni degradació, garantint sempre un correcte rendiment.

- El sistema ha de ser multidispositiu i **responsiva** adaptada a tots els possibles dispositius que podran accedir. En el cas del portal públic caldrà que aquest estigui centrat, dissenyat i adaptat principalment per dispositius mòbils (**Mobile-First Design**).
- El **disseny** gràfic de tot el sistema incloent tant la part externa com interna, haurà de seguir les **guies i estils** de la **identitat corporativa** seguint els criteris del departament de comunicació corporativa essent **HTML5 + CSS** incorporant les imatges, tipus de lletra, colors, formats, logos municipals, capçaleres i peus que s'estimin oportuns.
- El portal haurà de complir i ser **validat pel servei de DPD** municipal conforme al Reglament UE 2016/679 de 27 d'abril del 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades – RGPD. El servei DPD municipal establirà el contingut del portal en quant a l'avís legal, política de privacitat i política de cookies i com ha de ser el funcionament de les cookies segons la normativa.
- Suporti les dues últimes versions dels navegadors més usats del mercat (Chrome, Edge, Safari i Firefox).
- Capacitat d'exportació de documents generats en format PDF.
- Capacitat d'exportació de llistats aplicant filtres en format fulla de càlcul (xls, xlsx, ods i csv).
- Caldrà configurar i tenir disponibles durant la vigència del contracte **dos entorns: un de test per fer les proves** i validacions abans de la posada en marxa en el projecte d'implantació, per proves d'integracions o per validar noves actualitzacions o versions en la fase de suport i manteniment **i, un entorn de producció** que serà el real de funcionament. Només al sistema de producció s'hauran de fer còpies de seguretat.
- El contractista configurarà els processos periòdics d'exportació de dades xifrades per fer còpies de seguretat d'acord a les polítiques de seguretat municipals conjuntament amb els tècnics municipals i generar una **copia de tota la base de dades als sistemes locals municipals de forma periòdica** per tal que la corporació municipal sempre tingui una còpia de la base de dades en local, on el model de la base de dades que és còpia en local haurà d'estar documentat per tal que sigui accessible pels tècnics municipals i explotable amb els seus sistemes d'anàlisi de dades d'acord a la governança de dades.
- Tots **els accessos i usos dels sistemes implantats hauran de ser registrats, auditables i exportables** identificant qui entra, a que accedeix, que fa i en quin moment.
- La informació restringida en accés privat haurà de ser accessible segons **usuaris i perfils**.
- **Ús de tecnologies de codi obert**: Donada la importància de la sostenibilitat i la flexibilitat en el desenvolupament de software, es valorarà l'ús de tecnologies de codi obert. Aquestes opcions tendeixen a oferir majors garanties contra el risc de finalització prematura del suport, problemes d'integració i el bloqueig per part de proveïdors

(vendor locking). A més, el codi obert fomenta una major transparència i possibilita una personalització més detallada per adaptar-se millor a les necessitats específiques del projecte.

- **Tecnologies de contenidors:** Es valorarà adoptar solucions de contenidorització com Docker, Kubernetes, etc, que promouen la consistència entre entorns de desenvolupament, prova i producció i les bones pràctiques amb DevOps.
- **Control de versions i eines de desplegament:** Es valorarà l'ús d'eines de control versions, integracions de codi i l'automatització de processos de desplegament CI/CD essencials per a la gestió eficient del codi font.
- **Microserveis:** Es valorarà l'ús de microserveis per facilitar l'escalabilitat independent, desplegament ràpids i segurs, major resiliència, flexibilitat tecnològica i l'evolució continua.
- **CDN:** Es valorarà que disposi d'un CDN per millorar el rendiment, la disponibilitat i la seguretat i en cas contrari, s'integrarà amb el CDN municipal.
- El licitador facilitarà la informació tècnica per la **monitorització externa** per part dels tècnics municipals de les funcionalitats principals del sistema objecte del contracte a través de l'eina Zabbix per tal de fer un seguiment municipal del perfecte funcionament del sistema.

## 6.2. REQUISITS DEL SERVEI AL NÚVOL

- Es desplegarà el sistema totalment al núvol seguint la definició i característiques del NIST (National Institute of Standards and Technology).
- El contractista aplicarà les **còpies de seguretat** conforme a les polítiques de seguretat municipal buscant assegurar el màxim nivell de granularitat en la recuperació de les dades:
  - Front-end: Les còpies de seguretat del front-end de l'aplicació s'efectuaran de manera que es puguin recuperar tots els elements visuals i de disseny sense afectar la lògica de l'aplicació ni les dades d'usuari. Això inclou arxius estàtics, fulles d'estil, scripts de client i tots els recursos necessaris per a la correcta visualització de la interfície d'usuari.
  - Lògica de l'aplicació: La part de lògica de l'aplicació, incloent el codi servidor, configuracions i biblioteques, serà objecte de còpies de seguretat que permetran la seva recuperació ràpida i eficient en cas de fallada o corrupció del sistema. Això assegura que la funcionalitat de l'aplicació pot ser ràpidament restaurada sense perdre les personalitzacions o millores aplicades.
  - Bases de dades i arxius: Les dades emmagatzemades en les bases de dades seran protegides mitjançant còpies de seguretat regulars que garanteixin la seva disponibilitat en cas d'incidents. Aquestes còpies de seguretat es realitzaran seguint una estratègia que combini còpies completes amb còpies incrementals o diferencials,

permetent així una recuperació eficient dels conjunts de dades a un punt específic en el temps, minimitzant la pèrdua de dades.

- Els procediments de còpia de seguretat establerts contemplaran plans de prova i verificació regulars per assegurar la seva eficàcia i la capacitat de recuperació davant qualsevol eventualitat.
- L'adjudicatària haurà d'especificar els serveis d'operació, monitorització i administració de la infraestructura de que disposa per tal d'oferir la màxima disponibilitat, rendiment i prestacions que es valorarà.
- Degut a la necessitat d'integració amb els sistemes municipals, caldrà que disposin **d'adreçament de xarxa coneguts i ubicats** el seu processament, emmagatzematge, còpies de seguretat i qualsevol tractament de dades **dins la UE**.
- El licitador haurà de descriure les certificacions TIER dels CPDs que suporti el servei al núvol i l'arquitectura amb alta disponibilitat, distribució i balanceig de càrrega a valorar.
- Caldrà especificar els **plans de contingència, de continuïtat i recuperació davant desastres** indicant els **Temps de Recuperació (RTO) i de punt de recuperació (RPO)** que en cap cas no podrà ser superior a 24 hores, polítiques de còpies de seguretat, polítiques i auditories periòdiques en ciberseguretat d'acord a la normativa i d'acord a les polítiques municipals. Estarà obligat a informar periòdicament en cas de qualsevol canvi, incidència o resultat de les auditories per la seva supervisió i compliment durant la durada del contracte i com a mínim cada any.
- Caldrà indicar segons els requisits de finalització de servei i pla de retorn, com es complirà el retorn de servei finalitzat el contracte i de transició amb un altre adjudicatària i la portabilitat de les dades.
- Tota funcionalitat i transacció de negoci ha de respondre a la persona usuària segons els criteris de rendiment conforme als SLAs.

### 6.3. REQUISITS DE CIBERSEGURETAT

La seguretat de l'aplicació web i la protecció de les dades que gestiona són essencials. En aquest apartat es descriuen les estratègies i tècniques de seguretat que ha implementar el sistema per garantir la integritat, confidencialitat i disponibilitat de la informació, així com la protecció contra amenaces:

- **Seguretat a nivell d'aplicació:** Es farà ús de pràctiques de codificació segura per prevenir vulnerabilitats com injeccions SQL, Cross-Site Scripting (XSS), Cross-Site Request Forgery (CSRF), i altres, mitjançant la validació d'entrada de dades, la sanitització de sortides i d'implementació de controls d'accés robustos. Els criteris i pràctiques utilitzats seguiran les recomanacions que en tot moment faci **l'OWASP**.

- **Autenticació i autorització:** Es desenvoluparan mecanismes d'autenticació i autorització forts, incloent l'ús de contrasenyes segures, autenticació multi-factor i gestió de sessions segura, per assegurar l'accés limitat a usuaris autoritzats. Integrar amb el sistema municipal d'autenticació corporatiu IAM per garantir el **SSO i el 2FA** del personal usuari. En el cas de l'API s'utilitzaran tokens preferiblement temporals obtinguts per autenticació específica a tal efecte.
- **Xifrat:** Les comunicacions utilitzaran protocols segurs (p.e. **HTTPS**), i les dades sensibles emmagatzemades seran xifrades amb algorismes forts (p.e. claus RSA 3072), per protegir-les durant el trànsit i l'emmagatzematge.
- **Gestió de configuració segura:** Es mantindran els entorns de desenvolupament, prova i producció lliures de vulnerabilitats conegudes, mitjançant una configuració adequada i la revisió regular de les mateixes.
- **Monitorització i resposta a incidents:** S'implementaran sistemes de monitorització per detectar activitats sospitoses. En cas d'incidents de seguretat, es seguirà el procediment municipal establert.
- **Revisions de seguretat i auditoria:** Es realitzaran **revisions de seguretat i auditories internes abans de desplegar l'aplicació** al públic i **regularment**, seguint els procediments municipals. A més, durant el procés de **desenvolupament** de codi es faran servir **eines d'auditoria de codi** per detectar vulnerabilitats que puguin escapar e les auditories esmentades anteriorment. Aquest enfocament integral cap a la seguretat busca protegir l'aplicació web contra una àmplia gamma de riscos, mantenint la confiança de les persones usuàries en la protecció de les seves dades i minimitzant la possibilitat de patir incidents de seguretat. Es vol garantir el criteri de selecció de tecnologies per al desenvolupament i desplegament de l'aplicació web, garantint que aquestes compleixen amb els estàndards de seguretat, eficiència i escalabilitat.
- **Formularis:** es protegiran de robots amb sistemes recaptcha o equivalents i inclouran les clàusules que el servei DPD estableixi.
- **Correu electrònic:** s'utilitzarà l'enviament de correus electrònics mitjançant els serveis municipals d'enviament massiu de correus per evitar el SPAM i l'ús regulat del correu electrònic. Els emails publicats estaran ofuscats per codi per impedir la recol·lecció per part de smapbots.

Tots els sistemes implantats i el seu accés i ús haurà de complir les normes de ciberseguretat municipal i seran auditades i en cas de deficiències que es detectin, hauran de ser subsanades conforme als SLAs abans de la posada en marxa del sistema o quan es facin millores o canvis durant el contracte.

#### 6.4. REQUISITS D'ACCESSIBILITAT DIGITAL

Haurà de garantir l'accessibilitat digital de tot el sistema conforme el **Real Decret 1112/2018**, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic. El sistema haurà de complir aquesta normativa i publicar la declaració d'accessibilitat en el portal seguint les instruccions de la Unitat Responsable Accessibilitat URA que és STIT.

### **Extensions en navegadors**

Durant la fase de desenvolupament és convenient l'ús de plugins en el navegador per a detectar els errors i problemes d'accessibilitat per tal de corregir-los en les fases inicials i tinguin un menor cost de correcció.

### **Eina auditoria Observatori accessibilitat**

En l'entorn de test i abans de passar a producció, caldrà passar eines d'auditoria d'accessibilitat i esmenar les correccions necessàries i com a mínim utilitzar l'eina de l'Observatori Accessibilitat web de l'Administració General de l'Estat.

### **6.5. CICLE DE VIDA EN EL DESPLEGAMENT**

El sistema ja sigui per la implantació inicial o per noves versions, subversions, parxes o integracions que comportin qualsevol canvi, en primer lloc es desplegarà en l'entorn de test on es realitzaran les següents validacions:

- Responsables municipals funcionals: en la validació funcional
- Comunicació: en la validació del disseny i la imatge
- DPD: en la validació conforme RGPD
- STIT: en la validació i auditories de ciberseguretat, accessibilitat digital, rendiment, integracions, governança de dades i resta de requeriments tècnics.

Passada tota la fase de validació es podrà passar a producció. De forma excepcional, un canvi es podrà passar a producció exclusivament per motius d'urgència justificada i amb el vist-i-plau del responsable del contracte.

## **7. INTEL·LIGÈNCIA ARTIFICIAL (SI S'USA)**

En el cas que el sistema utilitzin sistemes d'Intel·ligència Artificial caldrà el compliment del Reglament (UE) 2024/1689 d'Intel·ligència Artificial i les dades tractades han d'estar en un núvol privat que no comparteix cap dada amb altres sistemes i només per aquest sistema objecte del contracte dins la UE i si es necessari el seu tractament fora d'aquest sistema, les dades hauran de ser anonimitzades prèviament al seu tractament. En aquest cas si s'usa sistemes IA caldrà:

## 7.1. TRANSPARÈNCIA I EXPLICABILITAT

Es garantirà que el sistema compleixi amb el següents requisits:

- Estarà ben documentat i reproducible per a detectar futurs problemes.
- Utilitzarà el model més simple i intel·ligible en favor de la transparència.
- Realitzarà registres automàtics sobre el seu funcionament.
- Es documentarà la següent informació relativa al sistema i a l'algoritme amb l'objectiu de registrar-lo per fer-lo públic i transparent al registre d'algoritmes municipal, seguint les recomanacions del Digital Forum Lab d'Eurocities (veure <https://www.algorithmregister.org/guidance>) on ha de constar:
  - Les dades del registre: nom, breu descripció, organització, departament, contacte, domini, estat, observacions, ...
  - Cas d'ús: procés, objectius, impacte, riscos, categoria de risc, proporcionalitat, base legal, ...
  - Dades d'entrenament, font, biaix de dades, avaluació de l'impacte de protecció de dades, ...
  - Algoritme: tipus, descripció, mètodes, models, rendiment, url codi font, avaluació impacte, ...
- Supervisió i les dades associades

El sistema comptarà amb un mecanisme que permeti identificar el contingut que genera com a creació d'aquest.

El Sistema anirà acompanyat de documentació relativa al tipus de dades utilitzades, la seva procedència, i els canvis que han patit en cada fase del seu cicle de vida.

## 7.2. INCLUSIÓ I EQUITAT

El sistema serà sotmès a una avaluació amb la finalitat de verificar que no utilitza variables o proxies injustament discriminatòries abans de la seva utilització.

El sistema comptarà amb mesures i mecanismes per a detectar, corregir i mitigar possibles biaixos durant tot el seu cicle de vida. Aquestes mesures compliran amb la normativa en matèria de protecció de dades. En específic. Es garantirà el compliment del Reglament (UE) 2016/679, la Directiva (UE) 2016/680, i el Reglament (UE) 2018/1725.

El sistema complirà amb els estàndards de classificació que tracten els biaixos relacionats amb l'edat, l'ètnica, la raça, el sexe o la discapacitat d'acord amb la normativa aplicable.

Es proporcionarà informació detallada sobre les dades i els recursos utilitzats per a prevenir i detectar la inadequació o els biaixos de les dades, així com el risc del biaix d'automatització.

### **7.3. RESPONSABILITAT I RETIMENT DE COMPTES**

El sistema comptarà amb les eines que permetin a les persones encarregades del seu control intervenir, modificar, eliminar o revertir les decisions preses pel sistema.

El sistema anirà acompanyat d'informació i documentació relativa als límits dels mecanismes de control del sistema i les mesures de supervisió humana amb els que compta el sistema.

### **7.4. GOVERNANÇA DE DADES DEL SISTEMA D'IA**

El sistema comptarà amb un registre de la informació d'accés a les bases de dades que permeti identificar clarament qui, quan i amb quin propòsit hi accedeix.

De cara a garantir l'adequació i l'ús responsable de les dades utilitzades pel sistema, aquest utilitzarà mesures de privadesa (com per exemple la pseudonimització de les dades) i limitarà la reutilització de les dades personals sensibles en cas de que s'utilitzessin. També s'adherirà als principis de minimització de dades i protecció de dades des del disseny.

### **7.5. AUTONOMIA**

El sistema comptarà amb mecanismes que garanteixin que les seves operacions siguin transparents i amb mesures de supervisió humana que possibilitin gestionar el seu grau d'autonomia i adaptabilitat.

## **8. GOVERNANÇA DE DADES**

### **8.1. MARC NORMATIU**

El contractista haurà de garantir que el sistema d'informació i la gestió de les dades s'alineen amb el marc normatiu següent:

- Estàndards DCAT-AP, DCAT-AP-ES i DCAT-AP-CAT
- Directiva 2007/2/CE (INSPIRE) i normativa de desplegament, quan el sistema gestioni informació geogràfica o espacial.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic

Aquest alineament s'haurà de garantir des de les fases inicials de disseny, implantació i posada en marxa del sistema i dels serveis associats.

## 8.2. MODEL DE DADES

El contractista haurà de definir, documentar i mantenir actualitzat el model de dades complet, que inclourà:

- **Model conceptual:** definició de totes les entitats del domini funcional, descripció de les relacions entre les entitats, incloent cardinalitats i dependències, representació gràfica en forma de diagrama conceptual i regles de negoci associades.
- **Model lògic:** definició de les estructures dels elements i de les seves relacions: atributs, tipus de dada, claus primàries i foranes, índex i restriccions, definició de taules de referència i codificacions.
- **Model físic:** definició de la part física del model: esquema de base de dades, taules que plasmen les entitats, estructures d'emmagatzematge, particions i optimitzacions, definició de triggers, procediments i vistes.
- **Diagrama entitat-relació** en format editable coherent amb els models conceptual i lògic.

El model de dades s'haurà de lliurar a la Corporació Municipal en un format obert i reutilitzable, i haurà de formar part de la documentació contractual del sistema d'informació.

## 8.3. DICCIONARI DE DADES I METADADES

El contractista haurà de proporcionar i mantenir un diccionari de dades exhaustiu associat al sistema d'informació, que inclourà per cada atribut:

- **Informació semàntica:** nom, descripció funcional, regles de negoci, domini i valors admissibles, unitat de mesura i sensibilitat (dades personals, dades sensibles)
- **Informació tècnica:** tipus de dada, longitud, format, validacions, restriccions (not null, unique, ..), claus primàries i foranes.
- **Informació de governança:** origen de la dada, periodicitat d'actualització.
- **Metadades:** les metadades que descriuin les dades gestionades pel sistema hauran de complir els perfils DCAT-AP, DCAT-AP-ES i DCAT-AP-CAT

El diccionari de dades haurà de ser coherent amb el model de dades i disponible per a les persones autoritzades per la Corporació Municipal.

## 8.4. QUALITAT DE LA DADA

El contractista haurà de garantir que el sistema d'informació permet gestionar la qualitat de les dades d'acord amb les següents dimensions:

- **Exactitud:** la dada reflecteix la realitat que representa
- **Completitud:** absència de valors nuls injustificats; cobertura del 100% dels atributs obligatoris.
- **Consistència:** coherència interna i entre sistemes; absència de contradiccions.
- **Actualització:** dades actualitzades segons la periodicitat definida
- **Unicitat:** absència de duplicats
- **Integritat** referencial: manteniment de relacions entre entitats.
- **Traçabilitat:** registre complet de l'origen i transformacions.

D'altra banda el contractista haurà de definir i implementar i documentar les **regles de qualitat:**

- Validacions d'entrada (formats, dominis, rangs, obligatorietat).
- Validacions de coherència entre camps.
- Si escau, validacions de qualitat en processos ETL/ELT,.

El contractista elaborarà Quadres de comandament de qualitat i registre d'incidències i accions correctores.

## 8.5. CICLE DE VIDA DE LA DADA

El contractista haurà de documentar les regles de gestió del cicle de vida de les dades incloent la creació, modificació, versions, vigència, arxiu i, si escau baixa funcional de la dada. A més a més el sistema haurà de permetre conèixer:

- **Origen i ingesta** de les dades: les fonts internes i externes, validacions d'entrada de les dades i mecanismes d'automatització.
- **Transformació:** regles de transformació, normalització, neteja i enriquiment.
- **Emmagatzematge:** haurà de garantir la integritat i consistència de les dades, el control de versions d'esquemes, estratègies d'optimització i partició, mecanismes de recuperació.
- **Distribució i consum:** APIs, serveis d'Intercanvi i exportacions; formats oberts i interoperables, control d'accessos i registres.
- **Traçabilitat i llinatge:** registre de versions, registre d'errors, històric de versions de dades i esquemes.

## 8.6. OBERTURA DE DADES

Des de les fases inicials de disseny, subministrament, implantació i desenvolupament del sistema d'informació (incloent-hi tant la vessant tècnica com la funcional i organitzativa), s'haurà de contemplar el **principi d'obertura de dades** des del disseny i per defecte,

d'acord amb la normativa vigent en matèria de reutilització de la informació del sector públic.

El sistema haurà de permetre que les dades gestionades pel sistema puguin ser posades a disposició per a la seva reutilització sense necessitat de desenvolupaments addicionals substancials.

A aquest efecte, el contractista haurà de proporcionar els mecanismes de **descàrrega massiva** facilitant així la seva publicació al **Portal de Dades Obertes i a l'Observatori de dades** Municipal complint en tot cas els requisits tècnics establerts per la corporació municipal en matèria de dades obertes.

Les dades s'hauran de proporcionar en **formats estructurats, oberts i interoperables**.

Els sistemes desenvolupats hauran de permetre la **descàrrega de totes les dades** en brut i desagregades, en diversos formats. Aquesta descàrrega es realitzarà, al ser un sistema al núvol, mitjançant una **API REST** basada en estàndards oberts i també addicional amb una **rèplica periòdica completa que haurà de desenvolupar el contractista de la base de dades des del sistema al núvol als sistemes «on premise»** per tal de que la Corporació Municipal disposi de totes les dades per motius d'explotació, analítica i seguretat de les dades d'acord al model i format que el contractista haurà d'haver documentat.

En el cas que els conjunts de dades anteriors continguin informació de caràcter personal, s'haurà de realitzar la seva extracció mitjançant un procés de **dissociació o anonimització** que garanteixi el compliment de la normativa de protecció de dades aplicable (RGPD i LOPDGDD) que s'usin per la publicació de dades obertes.

D'acord amb l'article 5.5 de la **Llei 37/2007, de 16 de novembre**, sobre reutilització de la informació del sector públic, en cas que els conjunts de dades gestionats per l'aplicació siguin **conjunts de dades d'alt valor (HVD)** segons la normativa vigent en matèria de reutilització (Reglament d'Execució (UE) 2023/138 i article 3 ter de la Llei 37/2007), el proveïdor els haurà d'identificar com a tals en les metadades associades i haurà de col·laborar per facilitar el compliment dels requisits legals i tècnics obligatoris per als HVD, així com dels requisits addicionals que pugui establir la Generalitat de Catalunya o la corporació municipal contractant en aquesta matèria.

## 8.7. INTEROPERABILITAT I ESTÀNDARDS

Signat electrònicament  
Daniel Recasens Salvador  
01/06/2026

El sistema d'informació haurà de complir els principis de la interoperabilitat i estàndards oberts, garantint la independència del proveïdor, la reutilització de la informació i la integració amb els sistemes d'informació corporatius i amb el catàleg de dades de la Corporació Municipal disposant en tot moment d'una API REST oberta i documentada.

## 8.8. LLIURABLES EN RELACIÓ AL GOVERN DE LA DADA

Tota la documentació relativa a la governança de dades haurà de ser lliurada a la Corporació Municipal i no podrà quedar condicionada a la continuïtat del contractista. Qualsevol evolució del sistema que afecti a les dades haurà d'incloure l'actualització corresponent de la documentació. Tots els lliurables hauran de ser entregats en format editable.

## 9. LLICENCIAMENT

El sistema objecte del contracte **no tindrà cap limitació a nivell de llicència** ja sigui per volum de base de dades emmagatzemada, de consum de recursos TIC, de nombre de persones usuàries internes o externes, població, qualsevol dispositiu o sistema integrat, concurrència, centres, esdeveniments, volum de vendes d'entrades, ... El pagament del servei SaaS serà per ús per cada venda.

Si el contractista ha d'utilitzar materials, procediments i/o equipament o programari sotmesos a la propietat industrial i/o intel·lectual haurà d'obtenir prèviament les cessions, els permisos i les autoritzacions necessàries dels seus legítims titulars i hauran d'estar inclosos dins el preu ofert.

## 10. IDENTITAT VISUAL CORPORATIVA I DIFUSIÓ DEL SISTEMA

El sistema s'implantarà **conforme la identitat visual corporativa** i els requisits establerts pel departament de comunicació corporativa seguint una línia d'estils comuna ja siguin externes o internes. Es valorarà el disseny gràfic del sistema en quant a que sigui intuïtiu, agradable, modern i atractiu.

Per tal de promoure l'accés i ús dels serveis digitals implantats, l'empresa adjudicatària elaborarà una **píndola multimèdia**, que permeti descriure els serveis i difondre el valor que proporcionen, i pugui ser comunicat tant pel portal públic, per canals interns com per xarxes socials municipals. Aquesta píndola multimèdia, s'elaborarà en base als criteris del

departament de Comunicació en quant a tipus de format, la identitat visual corporativa i d'acord a criteris de comunicació clara i efectiva en el projecte d'implantació.

## 11. IDIOMA

La part de gestió interna haurà de ser almenys en català. La part pública haurà de ser multiidioma com a mínim en **català, castellà i anglès**. Per defecte l'idioma a mostrar serà en català pels navegadors o dispositius amb castellà i català i pels altres casos, l'aplicació haurà de mostrar l'idioma conforme el mateix idioma del navegador o dispositiu, disposant d'un selector d'idioma que una vegada seleccionat s'aplicarà de forma global en tota l'aplicació o espai web sense tenir que reiniciar-la.

## 12. SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT PRESTAT AL NÚVOL

El licitador haurà de presentar una proposta de suport i manteniment «claus en mà» del sistema, que també inclourà en tot moment l'equipament subministrat, detallant l'horari, abast, recursos i metodologia incloent tota la prestació en el núvol, per garantir el seu funcionament de qualitat i d'acord als SLAs fins la finalització del contracte una vegada s'hagi posat en marxa:

### 12.1. HORARI DE COBERTURA

El servei de suport i manteniment haurà de cobrir:

- Horari laboral de **dilluns a dijous de 9:00 a 14:00 i de 16:00 a 18:00 i divendres de 9:00 a 14:00** excepte festius nacionals i autonòmics, a excepció del període d'**estiu** del 1 de juny al 30 de setembre que haurà de ser de **9:00 a 14:00 de dilluns a divendres** per qualsevol incidència, consulta, petició o servei
- **24x7**, les 24 hores del dia durant els 365 dies de l'any per les **incidències greus o molt greus** amb un telèfon de contacte

Es valorarà millorar l'horari de cobertura.

### 12.2. ABAST

L'empresa adjudicatària ha de prestar els següents serveis de suport i manteniment:

### 12.2.1. Servei de suport i manteniment correctiu

Suport tècnic a les persones usuàries internes o als tècnics informàtics municipals per incidències de qualsevol element del sistema incloent-hi la recuperació de dades generades pel mal funcionament de l'aplicació.

Com a millora que exclusivament s'ha d'indicar el sobre C, el licitador podrà incloure un suport tècnic a la ciutadania usuària del sistema que tinguin incidències en el seu ús en la compra d'entrades en el portal públic d'acord al horari de cobertura requerit de suport i manteniment per canal electrònic (correu i web).

### 12.2.2. Servei de suport i manteniment preventiu

El servei inclourà totes les actualitzacions o canvis de qualsevol element del sistema ja sigui per evitar l'obsolescència tecnològica, sistemes fora de suport o End-Of-Life, optimització de recursos, revisió de configuracions i polítiques, proves de restauració o per corregir vulnerabilitats.

Aquest canvis hauran de ser alliberats amb anterioritat a la seva obsolescència tecnològica per la seva validació i posta en marxa.

El licitador monitoritzarà el sistema 24x7 tant a nivell de rendiment, capacitat, disponibilitat, funcionament, ciberseguretat i anàlisis de logs.

### 12.2.3. Servei de suport i manteniment evolutiu

El servei incorporarà totes les millores i actualitzacions en tots els elements del sistema objecte del contracte segons criteris d'universalitat de la solució. També inclourà la correcció de qualsevol mal funcionament o disfunció de tot el programari i mòduls i qualsevol parxe, nova revisió, subversió o versió encara que sigui reescrita.

Inclourà les millores de qualitat interna del sistema ja sigui per reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.

Inclourà tot el manteniment i evolutiu de les APIs d'integració del sistema i també el manteniment i evolutiu de les integracions amb els sistemes municipals requerits i oferts com a millora ja siguin per canvis tecnològics o de proveïdors durant la durada del contracte.

S'inclourà un servei de vigilància i millores que garanteixin en tot moment el compliment normatiu de rang estatal, autonòmic o municipal en matèria de ciberseguretat, accessibilitat, protecció de dades de caràcter personal, interoperabilitat o que afecti a la venda d'entrades i la seva gestió econòmica i hauran de ser alliberats amb anterioritat a l'entrada en vigor del canvi normatiu. En especial, s'haurà de garantir els evolutius d'acord a les següents normatives:

- Esquema Nacional de Seguretat RD 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula el Esquema Nacional de Seguretat.
- Real Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic.
- Reglament UE 2016/679 de 27 d'abril del 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades – RGPD
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals – LOPDGDD
- Reglament (UE) 2024/1689 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de juny de 2024, pel qual s'estableixen normes harmonitzades en matèria d'intel·ligència artificial si s'usa sistemes IA.

S'inclourà qualsevol adequació justificada ja sigui per, canvis en la identitat i imatge corporativa en l'aplicació de les fulles d'estil o de continguts que sol·liciti comunicació corporativa, per adequació de continguts o funcionalitats requerits pel servei de DPD en compliment de la RGPD i pel resultat d'auditories d'accessibilitat digital, ciberseguretat, rendiment o adequacions en les integracions per part de STIT.

#### **12.2.4. Servei de suport a consultes**

El servei atendrà qualsevol consulta funcional, explotació de dades i administració de qualsevol element del sistema per part dels interlocutors municipals autoritzats o a nivell TIC pels tècnics de STIT.

#### **12.2.5 Servei de suport per la introducció de dades**

Tot i que el personal municipal serà autònom en la creació d'activitats, es requereix que l'empresa adjudicatària sigui l'encarregada durant el contracte de la introducció de tota la informació relativa als recintes i esdeveniments a la plataforma si s'escau, amb la supervisió de les persones responsables de vendes municipals establint, com a període d'enviament de les dades corresponents per a la seva gestió, 4 dies laborables anteriors a l'activitat.

#### **12.2.6. Suport en activitats de gran aforament**

L'empresa adjudicatària es compromet a donar suport (no és necessari que sigui presencial) en esdeveniments de gran afluència de 3.000 persones o més, assignant un responsable de l'empresa que donarà suport mentre duri la venda i el dia de l'esdeveniment.

#### **12.2.7. Servei al núvol**

Dins el servei, s'inclourà la prestació de tot el sistema en el núvol que haurà d'estar funcionant les 24 hores i els 365 dies de l'any d'acord a la disponibilitat indicada en l'apartat de SLAs i els requisits tècnics.

En el cas d'interrupcions programades per licitador hauran de ser prèviament informades per mitjans electrònics al personal tècnic municipal designat a tal efecte i consensuat prèviament amb la corporació municipal per validar que aquestes no afectin esdeveniments que estan en procés de venda.

#### **12.2.8. Canal d'atenció**

El canal d'atenció serà preferentment per mitjans electrònics amb l'eina de ticketing de serveis TIC, correu electrònic o telèfon sense tarificacions especials.

La resolució d'incidències greus o molt greus haurà de contemplar procediments excepcionals, a banda del canal estàndard anteriorment, per atendre problemes urgents o d'emergència a través d'un telèfon mòbil.

#### **12.2.9. Formació contínua**

El servei haurà d'incloure formació contínua de novetats i actualitzacions per garantir la transferència de coneixement continu als diferents perfils municipals que gestionen o administren el sistema i com a mínim una formació anual d'acord a l'apartat de PLA DE FORMACIÓ I TRANSFERÈNCIA DE CONEIXEMENT.

#### **12.2.10. Condicions d'accés del servei de suport**

El servei serà realitzat de forma remota per part del contractista d'acord a les indicacions dels tècnics municipals mitjançant connexió segura i caldrà que compleixi les instruccions, polítiques i normativa de seguretat TIC municipals.

### 12.3. RECURSOS DEL SERVEI DE SUPORT

#### 12.3.1. Recursos tècnics

Totes les incidències, peticions o consultes estaran gestionades en un **sistema de ticketing de serveis TIC** accessible via web conforme a la **metodologia ITIL** que posarà a disposició el contractista als tècnics municipals designats i el responsable del contracte o a qui ho delegui, per tal que puguin fer un seguiment del seu estat i compliment de SLAs. Caldrà detallar aquesta eina per la seva valoració.

#### 12.3.2. Recursos de personal

Caldrà indicar en el l'oferta els recursos de personal tècnic, el seu perfil, formació i experiència que donaran el servei de suport i manteniment per la seva valoració incloent en especial, el perfil d'una persona de contacte que caldrà assignar de forma fixe a la corporació municipal com a **responsable de suport** de l'empresa com a referent, interlocutora i coordinadora del servei de suport i manteniment.

Aquest rol és responsable de les següents tasques:

- Introducció dels espectacles / activitats / visites / packs, abonaments i descomptes i el corresponent manteniment de canvis o actualitzacions / actualització de calendaris / actualització portes obertes
- Introducció d'aforaments
- Reemborsaments massius (vendes, fiances)
- Modificacions associades a canvis estructurals (per exemple: canvi de data, canvi espai / aforament)
- Suport en incidències

Es valorarà l'equip pluridisciplinar de suport i experiència.

### 12.4 METODOLOGIA DE GESTIÓ DEL SERVEI DE SUPORT

Caldrà detallar quina metodologia de gestió i procediments s'utilitza per la gestió del servei d'acord al seu horari, cobertura, abast i recursos assignats per la seva valoració.

### 13. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

L'adjudicatari haurà de complir, com a mínim, els acords de nivell de servei mensuals proposats (SLAs) i a les penalitzacions previstes en cas d'incompliment següents:

| ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)                                                  |                                                                |                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CONCEPTE                                                                          | SLA<br>SOL·LICITAT                                             | PENALITZACIONS<br>SOL·LICITADES                                                                                         |
| Temps màxim de posta en marxa                                                     | 4 mesos a partir de l'endemà de la formalització del contracte | Infracció greu per cada mes d'endarreriment                                                                             |
| Temps màxim resolució d'una consulta o petició del servei de suport i manteniment | < 10 dies laborables                                           | Infracció lleu entre 10 i 20 dies laborals i infracció greu quan es superior a 20 dies laborals                         |
| Temps màxim de resolució d'una incidència lleu                                    | < 10 dies laborables                                           | Infracció lleu entre 10 i 20 dies laborals i infracció greu quan es superior a 20 dies laborals                         |
| Temps màxim de resolució d'una incidència greu                                    | < 2 dies naturals                                              | Infracció lleu entre 2 i 3 dies naturals i infracció greu quan és superior a 3 dies naturals                            |
| Temps màxim de resolució d'una incidència molt greu                               | < 1 dia natural                                                | Infracció greu entre 1 i 2 dies naturals i molt greu quan és superior a 2 dies naturals                                 |
| Disponibilitat trimestral del sistema al núvol                                    | >=99,5%                                                        | Quan la disponibilitat sigui >=99% i <99,5% es considerarà falta greu i quan sigui <99% es considerarà falta molt greu. |
| Resposta del sistema a la persona usuària de totes                                | <=5 segons en el >=90% peticions                               | Quan sigui la resposta <=5 segons sigui entre >=80% peticions i                                                         |

Signat electrònicament  
Daniel Recasens Salvador  
01/06/2026

| ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)                                                  |                                                                                                                |                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| les funcionalitats del sistema i transaccions de negoci                           |                                                                                                                | <90% peticions serà falta greu i si és <80% falta molt greu |
| Temps de lliurament de canvis per obsolescències tecnològiques o canvis normatius | <=5 dies abans de la data límit de l'efectivitat de l'obsolescència o de l'entrada en vigor del canvi normatiu | Infracció greu per cada 10 dies d'endarreriment             |
| Temps de realització de sessions del pla de formació continu                      | Inferior a 12 mesos                                                                                            | Infracció lleu per cada mes d'endarreriment                 |

#### **Criteris d'aplicació dels nivells de servei (SLA)**

- Un dia laboral s'entén passat 8 hores en horari laboral del suport i manteniment i un dia natural s'entén passat 24 hores naturals durant els 365 dies l'any.
- Tots aquests paràmetres s'entenen que hauran de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos no imputables a aquest

#### **Tipus incidència**

- S'entendrà per **incidència lleu** aquelles que entorpeixin el treball de la persona usuària sense provocar cap parada.
- S'entendrà per **incidència greu** aquella que sigui lleu i a més degradi el sistema i afecti a les persones usuàries finals, en quant no permeti desenvolupar de forma normal la seva tasca, provocant parades intermitents del sistema. Caigudes intermitents i repetides, caigudes de rendiment que provoquin la parada del desenvolupament de les tasques de les persones usuàries. Elements que provoquin el reinici reiterat del sistema, etc.
- S'entendrà per **incidència molt greu**, aquelles que son greus i a més afecten molt significativament a la persona usuària final. Per tant, parada i mal funcionament total del sistema.

En el cas que la corporació municipal contracti un servei d'auditories de ciberseguretat o d'adequació a l'ENS i el sistema es detecti un incompliment, subsanació o problema de seguretat sempre i quan sigui imputable al contractista, l'empresa ho haurà de resoldre segons el seu impacte d'acord als SLAs indicats anteriorment. El nivell de vulnerabilitat o d'incident de seguretat serà determinat per l'Administrador de Seguretat de la corporació municipal.

## 14. MODEL DE RELACIÓ ENTRE L'EMPRESA I LA CORPORACIÓ MUNICIPAL

La relació entre l'empresa adjudicatària i la corporació municipal s'haurà d'oferir com a mínim en tres nivells d'interlocució:

- **Nivell institucional:** serà la persona interlocutora màxima i responsable de l'empresa contractista amb la corporació municipal respecte al contracte i que es comunicarà i coordinarà amb el/la responsable del contracte municipal vetllant pel compliment íntegre de tot l'objecte del contracte.
- **Nivell comercial:** serà la persona que realitzarà la gestió comercial i econòmica del contracte per part de l'empresa que es comunicarà i coordinarà amb el/la responsable del contracte municipal vetllant pel compliment íntegre de les condicions econòmiques del contracte. Podrà ser la mateixa persona que la interlocutor/a a nivell institucional.
- **Nivell tècnic:** serà el/la responsable tècnic que vetllarà per la correcta implantació i funcionament del sistema objecte del contracte a nivell TIC i estarà sota la supervisió del/la responsable del contracte de l'adjudicatària. Aquesta persona no podrà ser ni la persona interlocutora institucional ni comercial.

Aquesta relació per part de l'empresa serà personalitzada, permanent, àgil i preferentment per canals electrònics a través de l'eina de ticketing de serveis TIC i opcionalment correu electrònic, telèfon i videoconferència en el nivell tècnic i per correu electrònic, telefònic, videoconferència o reunions presencials en el nivell institucional i comercial.

## 15. COMITÈ DE SEGUIMENT I INFORMES DE QUALITAT

Es constituirà un **comitè de seguiment** del contracte format per:

- Empresa contractista: 3 persones de l'empresa que seran les responsables dels diferents nivells de relació i pel cap de projecte si s'està en fase d'implantació.
- Corporació Municipal: 2 persones de la corporació municipal que inclou la responsable municipal del contracte i, el cap municipal del projecte si s'està en fase d'implantació o, el responsable funcional si s'està fase de suport i manteniment del servei.

El contractista lliurarà **trimestralment** un seguit d'**informes de qualitat i seguiment** de la implantació o del servei i compliment de SLAs que entregarà a la corporació municipal prèviament a la **reunió trimestral** del comitè de seguiment del contracte que es podrà fer telemàtica o presencial segons acordin les parts.

La data límit de presentació dels informes serà el dia 25 del mes posterior al compliment del trimestre i si és festiu, l'endemà laborable. No es podran presentar ni s'acceptaran factures mentre no s'hagin presentat els informes de qualitat i seguiment i s'hagi fet la reunió trimestral del comitè de seguiment.

Adicionalment i sota demanda per part de les persones interlocutores municipals, es podran demanar nous informes orientats a realitzar un control, seguiment i millora del contracte.

Els aspectes a incloure com a mínim en els informes de qualitat i seguiment són:

- Estat del projecte només si està en fase d'implantació
- Informe d'incidències, consultes, peticions i actuacions correctives, preventives i evolutives realitzades o a planificar i compliment dels SLA's
- Propostes de millores orientades a reduir incidències o incorporació de noves funcionalitats o planificació de formacions o actualitzacions.
- Jornades i hores de consultoria i programació addicionals realitzades o a planificar.
- Planificació d'esdeveniments i impacte en la preparació i gestió de la seva venda.

## 16. SERVEIS ADDICIONALS

El contractista haurà de proporcionar **consultories, formacions i desenvolupaments addicionals** que demani la corporació municipal quan ho cregui oportú sempre i **quan siguin millores específiques i pròpies i no estiguin incloses en el servei de suport i manteniment** en el núvol.

Els costos unitaris associats s'hauran d'indicar en la proposta econòmica. Aquestes només ho podran fer consultors/es funcionals i programadors/es sènior amb almenys 3 anys d'experiència en contractes similars de la mateixa dimensió.

## 17. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE

Durant la durada inicial del contracte, es podran realitzar modificacions en un màxim del 20% del pressupost (IVA exclòs) ja siguin per les millores addicionals no incloses en el servei de suport i manteniment en el núvol que requereixin tasques de consultoria tècnica, formació o programació, per major nombre de volum d'esdeveniments i vendes o per necessitat de subministrament de més equipament pels punts de venda en modalitat lloguer.

## 18. FACTURACIÓ

El contractista facturarà la implantació a partir de l'**acta de recepció** conforme està funcionant i està implantat d'acord a tots els requisits del present plec i amb l'equipament de venda d'entrades subministrat i funcionant, facturant els serveis d'implantació del sistema per cada NIF de l'entitat municipal.

La facturació serà mensual a serveis prestats a partir de l'endemà de l'acta de recepció i per cada NIF de l'entitat municipal, d'acord als preus unitaris desglossant pel volum de vendes i per esdeveniments i, pel lloguer de l'equipament de venda d'entrades subministrat i funcionant.

De la mateixa manera, s'emetrà per separat facturació mensual a serveis prestats i per cada NIF de l'entitat municipal, quan es proporcionin consultories, formacions o programacions per millores addicionals no incloses en el servei de suport i manteniment desglossant el volum d'hores i preus unitaris adjudicats i adjuntant els documents justificatius de les hores i millores realitzades.

El format de les factures serà l'establert pels responsables municipals del contracte.

Totes les factures s'emetran en format electrònic d'acord la normativa d'aplicació.

## 19. PROJECTE D'IMPLANTACIÓ

### 19.1. MITJANS PERSONALS I EQUIP DE PROJECTE

#### 19.1.1. Equip municipal

La corporació municipal disposarà del següent equip principal que treballarà conjuntament amb l'empresa adjudicatària:

- **Responsable del contracte:** La corporació municipal dirigirà el contracte mitjançant el responsable del contracte, vetllarà pel compliment del contracte i dels terminis i serà el responsable de la relació a nivell institucional i comercial amb l'empresa. Aquest podrà delegar la interlocució segons disciplines que es puguin requerir per aspectes tecnològics, funcionals, formatius, comunicatius, etc.

- **Cap municipal del projecte d'implantació:** serà una persona designada per l'Àrea de Cultura que serà el responsable municipal de la implantació del sistema que es coordinarà amb el cap de projecte de l'empresa.
- **Responsables funcionals:** seran els responsables a nivell de funcionalitats i gestió del sistema designats pel Institut Municipal Reus Cultura (IMRC), el Consorci del Teatre Fortuny i el Consorci del Teatre Bartrina en la implantació i una vegada posada en marxa, utilitzaran el sistema de ticketing de serveis TIC en els serveis de suport i manteniment tenint un relació a nivell funcional i de servei amb l'empresa.
- **Gestor de projectes TIC:** serà una persona designada pel Servei de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions que gestionarà el projecte d'implantació des de tota la vessant TIC.
- **Responsables tècnics TIC:** seran els responsables a nivell TIC de la implantació i funcionament del sistema designats pel Servei de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions ja sigui per l'administració TIC, per les integracions, per la ciberseguretat, per l'accessibilitat digital, per la IA o per la governança de dades i que també utilitzaran el sistema de ticketing de serveis TIC em els serveis de suport i manteniment i tindran un relació a nivell tècnic i de servei amb l'empresa.
- **DPD:** de conformitat amb la RGPD serà la persona que supervisi el compliment de la normativa relativa a la protecció de dades de caràcter personal.
- **Comunicació:** serà qui vetllarà pel compliment de la identitat visual corporativa, revisarà el disseny gràfic i de l'estratègia comunicativa del sistema implantat.
- **Responsable de seguretat:** serà qui vetllarà per la seguretat de la informació del sistema essent el responsable de seguretat municipal conforme el RD 311/2022

#### 19.1.2. Mitjans personals i equip de l'empresa

Les empreses licitadores es comprometen a adscriure els següents mitjans personals per garantir la correcta execució del contracte:

- **Responsable del contracte:** serà la persona responsable i interlocutora màxima de l'empresa contractista respecte al contracte d'acord al nivell institucional. Podrà ser la mateixa persona que el responsable comercial o el cap de projecte.

- **Responsable comercial:** serà la persona responsable del compliment íntegre de les condicions econòmiques del contracte. Podrà ser la mateixa persona que el responsable del contracte o el cap de projecte.
- **Responsable tècnic:** serà el/la responsable tècnic que vetllarà per la correcta implantació i funcionament del sistema objecte del contracte a nivell TIC. Aquesta persona no podrà realitzar altres funcions i serà exclusiva per aquesta funció.
- **Cap de projecte d'implantació:** El contractista designarà un cap de projecte amb formació universitària amb una experiència mínima de 3 anys com a cap de projecte d'altres contractes amb objecte similar que s'encarregarà de la direcció material del projecte d'implantació. Aquest perfil no podrà ser subcontractat ja que les seves funcions formen part essencial de l'objecte del contracte. Podrà ser la mateixa persona que el consultor funcional.

Proposarà un calendari de reunions de seguiment, començant per la inicial de kick-off amb tots els participants del projecte.

Serà l'encarregat de fer les convocatòries de reunions, aixecar actes de les reunions i actualitzar la documentació del projecte, fer el seguiment del projecte sotmetent a l'aprovació dels tècnics municipals l'acompliment de les diferents fites, les incidències o els aspectes rellevants pel desplegament del projecte, així com qualsevol desviació respecte al projecte adjudicat.

- **Membres de l'equip de projecte d'implantació:** L'equip del projecte d'implantació a més de disposar d'un cap de projecte, haurà de disposar d'almenys 4 persones d'acord als següents perfils que participaran en el projecte de posada en marxa quan sigui necessari:
  - Un/a consultor/a funcional que podrà ser la mateixa persona que el cap de projecte.
  - Un/a programador/a d'apps i webs i que aquesta persona no podrà realitzar altres funcions i serà exclusiva per aquesta funció.
  - Un/a dissenyador/a gràfic/a i que aquesta persona no podrà realitzar altres funcions i serà exclusiva per aquesta funció.
  - Un/a tècnic/a de sistemes i que aquesta persona no podrà realitzar altres funcions i serà exclusiva per aquesta funció.

Tots els perfils hauran de tenir mínim 3 anys d'experiència en projectes similars de la mateixa dimensió i objecte.

- **Responsable de suport:** serà la persona com a referent, interlocutora i coordinadora del servei de suport i manteniment. Haurà de tenir experiència mínima de 3 anys com a responsable o interlocutora de suport amb d'altre contractes amb objecte similar. Aquest perfil no podrà ser subcontractat ja que les seves funcions formen part essencial de l'objecte del contracte. Aquesta persona no podrà realitzar altres funcions i serà exclusiva per aquesta funció.
- **Consultors/es o programador/es sènior pels serveis addicionals:** l'empresa disposarà de consultors/es funcionals i programadors/es sènior amb almenys 3 anys d'experiència en contractes similars de la mateixa dimensió pels serveis addicionals no inclosos en el servei de suport i manteniment. Aquests seran compatibles amb el consultor/a funcional i programador/a d'apps i webs del projecte d'implantació respectivament.
- **Responsable de seguretat:** determinat per l'Esquema Nacional de seguretat (ENS) conforme el RD 311/2022, serà el responsable de l'empresa davant incidents de seguretat, peticions d'auditoria, continuïtat del servei, capacitat i restauració d'informació i es coordinarà amb el Responsable municipal de seguretat. Aquesta persona podrà realitzar altres funcions i ser compatible amb qualsevol altre perfil.

En cas que es produeixi qualsevol modificació en els mitjans personals i equip de l'empresa del projecte d'implantació o del servei de suport i manteniment, aquesta haurà de garantir que la persona que es proposi en substitució acrediti com a mínim el mateix coneixement i experiència que la persona sortint i compleixi els requisits del present plec, garantint l'adequada transferència de coneixement entre el membre de l'equip sortint i l'entrant. El responsable de l'empresa del contracte sol·licitarà l'aprovació del canvi, amb una antelació mínima de 7 dies i sense que mai es deixi cap mitjà personal descobert, al responsable municipal del contracte que comprovarà el compliment i acreditació de requisits.

### **El compliment de mitjans personals té caràcter d'obligació contractual essencial als efectes que preveu la Llei de Contractes del Sector Públic.**

La corporació municipal es reserva el dret de sol·licitar la substitució d'alguna de les persones dels perfils que l'empresa adjudicatària hagi incorporat al contracte, davant de possibles mancances de coneixement, d'experiència, d'incompliment de tasques i/o de fites, d'absències, de falta de responsabilitat o qualsevol motiu degudament justificat.

Es valorarà els mitjans personals, la seva experiència en contractes similars i el seu caràcter pluridisciplinar.

Tota la documentació acreditativa dels mitjans personals caldrà aportar-la en el model d'oferta sobre B.

## 19.2. METODOLOGIA I GESTIÓ DEL PROJECTE

En el projecte, l'adjudicatari caldrà que realitzi les següents tasques:

- Configuració i parametrització del sistema segons els requeriments funcionals, tècnics, d'integració i d'altres especificats.
- Cursos de formació, manuals d'ús i transferència de coneixement.
- Elaboració de documentació tècnica i entregables.
- Fase de posta en marxa.
- Subministrament de tot l'equipament de venda d'entrada.
- Seguiment per part de les parts del correcte funcionament durant un temps prudencial que almenys serà de 3 mesos.

En el document de projecte d'implantació caldrà detallar:

- a) Metodologia de treball i de gestió del projecte
- b) Identificació de les tasques del projecte d'implantació i entregables
- c) Proposta de parametrització funcional, d'integració, tècnica i de seguretat del sistema
- d) Diagrames de temps de les tasques a realitzar.
- e) Personal i perfils de l'equip de projecte assignat en cada tasca.
- f) Punts de coordinació entre l'equip de projecte de l'empresa que realitza la implantació i l'equip de projecte municipal.

La fase d'**implantació de tots els serveis per totes les entitats municipals tindrà un termini màxim de 4 mesos** a partir de l'endemà de la formalització del contracte i finalitzada aquesta implantació se signarà acta de recepció per part del responsables de l'empresa i de la corporació municipal del contracte. La implantació també inclourà el subministrament i perfecte funcionament de tot l'equipament en modalitat lloguer per la venda d'entrades.

En el cas que les actuacions del projecte afectin el normal funcionament dels sistemes o serveis municipals, aquestes hauran de fer-se fora de l'horari laboral normal sense preu addicional i quan hi hagi menys afectació prèvia planificació de mutu acord.

El contractista haurà d'entregar la documentació de les actuacions i configuracions realitzades així com manuals de formació a cada perfil indicat en el pla de formació en format PDF. El licitador haurà de concretar quin tipus de documentació entregarà.

Els **documents entregables** del sistema implantat inclourà **tota la documentació tècnica i funcional** en format PDF i com a mínim:

- La documentació tècnica de l'arquitectura
- El model de base de dades incloent totes les taules, relacions, restriccions i semàntica conforme a la governança de dades
- Els manuals d'ús dels diferents perfils d'usuaris
- Els manuals d'administració TIC
- La documentació de l'API
- En el cas que usi sistemes d'IA: Document amb tota la informació necessària per publicar el sistema d'IA en el Registre Públic de sistemes d'IA i algorismes i pels controls i auditories

## 20. PLA DE FORMACIÓ I TRANSFERÈNCIA DE CONEIXEMENT

S'haurà de presentar una **proposta de formació** en la implantació que **contindrà els diferents cursos que contemplin tant la vessant operativa com la vessant tècnica** d'acord al projecte d'implantació que inclourà:

- Formació funcional a tot el personal usuari intern de les diferents àrees municipals que podran gestionar i publicar informació en el seu backoffice perquè siguin totalment autònoms.
- Formació als tècnics informàtics municipals en l'administració tecnològica i de seguretat del sistema.
- Formació als tècnics informàtics municipals en la integració i desenvolupament del sistema amb sistemes municipals.
- Formació de Governança de Dades als tècnics de dades en el model de dades, l'extracció i explotació de dades del sistema pel seu anàlisi.

Aquestes formacions hauran de ser les suficients per desenvolupar les funcions d'acord als perfils indicats podent ser de forma telemàtica i s'haurà d'acompanyar amb la documentació tècnica requerida en el projecte.

Caldrà que hi hagi un **pla de formació continu** durant el contracte que haurà de concretar el licitador en la seva oferta, de novetats i actualitzacions per garantir la transferència de

coneixement continu als diferents perfils municipals que gestionen o administren el sistema i com a mínim una a l'any.

## 21. TITULARITAT I ÚS DE LES DADES

En relació amb la titularitat i ús de les dades l'adjudicatària assumeix que:

- La totalitat de les dades transferides per a la posada en funcionament dels sistemes i de les que es puguin generar en el futur són propietat de la Corporació Municipal.
- L'ús d'aquestes dades per part de l'adjudicatària com a banc de proves per a introduir possibles millores en la prestació del servei haurà de ser prèviament autoritzada per la Corporació Municipal, que en podrà monitorar l'ús.
- La restricció en l'ús de les dades, més enllà de les limitacions referides a confidencialitat i protecció de dades personals establertes en aquestes prescripcions tècniques, inclou qualsevol ús o explotació, comercial o no, d'aquestes dades de forma anònima i dissociada.

## 22. REQUISITS ESPECIALS DEL SERVEI AL NÚVOL

### 22.1. PORTABILITAT DE LES DADES

L'adjudicatària garantirà en tot moment la portabilitat de les dades derivades de la gestió del servei si es presta al núvol, d'acord amb els següents requisits:

- El lliurament de les dades i documents es realitzarà a la fi del contracte o servei en el format acordat en el contracte.
- Els formats de retorn estaran sempre alineats amb estàndards oberts i que garanteixin la neutralitat tecnològica.
- El termini de lliurament serà el més breu possible i en cap cas impedirà la continuïtat del servei si aquest ha estat adjudicat a un altre proveïdor, d'acord amb el Pla de retorn.
- L'adjudicatària assumeix que facilitarà el traspàs de dades a un altre proveïdor.
- El lliurament de les dades i documents aniran acompanyats dels requisits necessaris per a garantir-ne la seva integritat i autenticitat, ja sigui a la fi del contracte o en qualsevol altre moment que s'estipuli o es consideri necessari per la Corporació Municipal.
- Les dades es lliuraran de manera estructurada, basats en model relacional i amb la documentació necessària per a la seva correcta migració i posada en funcionament.
- La portabilitat de les dades i documents no suposarà despeses vinculades a aquestes accions en cap cas.

## 22.2. FINALITZACIÓ DEL SERVEI AL NÚVOL

La finalització de la prestació del servei en el cas que sigui al «núvol», suposarà l'aplicació del Pla de retorn i l'eliminació de les totes les dades i els documents de manera que aquesta informació no pugui ser recuperada ni reconstituïda, incloses les metadades associades a aquesta informació.

El termini per a portar a terme l'eliminació completa i definitiva de la informació serà com a màxim de 3 mesos a partir del moment que la Corporació Municipal i l'empresa prestatària del servei hagin realitzat les corresponents verificacions d'integritat i posada en marxa i signat el corresponent document de recepció.

L'adjudicatària inclourà en el seu Pla de retorn el compromís de certificar l'eliminació de les dades i garantir-ne la traçabilitat i l'auditoria per part de la la Corporació Municipal.

La portabilitat de dades es podrà exigir de manera anticipada a la fi del contracte si s'acredita l'incompliment de les condicions específiques d'aquest plec o altres causes que ho justifiquin, així com pel tractament inadequat d'una empresa subcontractada o per la falta de seguretat en transferències internacionals de dades. També es podrà exigir quan es produeixin modificacions unilaterals per part del proveïdor de les condicions de la prestació del servei.

Si la Corporació Municipal estimés que el servei prestat no és apte per al fi pretès com a conseqüència de penalitzacions aplicades, vicis, defectes o funcionament no satisfactori, i existeixi el fundat temor que les mesures reactives de l'adjudicatària respecte de la solució no siguin suficients per aconseguir aquell fi, podrà rebutjar el servei deixant a compte de l'empresari i quedant exempt de l'obligació de pagament, o tenint dret, si escau, a la recuperació del preu satisfet.

## 22.3. PLA DE RETORN DELS SERVEIS DES DEL NÚVOL

Quan es requereixi o finalitzi el servei en el «núvol» i sigui retornat a la Corporació Municipal, es podrà exigir l'obtenció de les dades estructurades que ha fet servir, per a posteriorment realitzar la supressió completa i permanent d'aquestes dades en la infraestructura de l'adjudicatària sortint, així com la certificació de que el procés s'ha realitzat correctament.

A l'efecte, els licitadors hauran d'incloure en la seva oferta un Pla de Retorn dels serveis, el qual s'acordarà en cas d'execució, quedant l'adjudicatària obligat al traspàs de aquells

elements afectes a la prestació dels Serveis a la Corporació Municipal o a un tercer designat per aquest, sense cap cost addicional.

El proveïdor sortint estarà obligat a mantenir el compliment del model de mesurament del servei durant el període acordat, així com a col·laborar per facilitar la transferència al proveïdor entrant, traspasant els mitjans i procediments necessaris per al Servei. L'equip del proveïdor sortint encarregat de realitzar el traspàs haurà d'haver format part de la gestió del servei.

Durant aquest període, que serà planificat per la Corporació Municipal i amb una durada màxima de dos mesos, el proveïdor sortint no podrà incrementar els imports del servei, vigents en el moment de la finalització formal del contracte.

## 23. CONFIDENCIALITAT

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal o confidencial.

L'empresa adjudicatària quedarà obligada a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de la corporació municipal, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a la corporació municipal degut a d'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Per tal de garantir la confidencialitat de la informació i documentació facilitada, el licitador haurà de redactar i signar una declaració de confidencialitat.

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

En cas de manca d'indicació, s'entendrà que la documentació no té caràcter confidencial.

De conformitat amb l'article 133.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, l'òrgan de contractació no podrà divulgar la informació facilitada pels licitadors indicada de forma expressa i justificada, per aquests com a confidencial.

## 24. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

En el cas que la prestació dels serveis, suposi la necessitat d'accés a dades de caràcter personal, el contractista, com a encarregat del tractament, queda obligat a garantir el compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals i el Reglament (UE) 2016/679 General de Protecció de Dades, així com qualsevol altra normativa vigent nacional i europea en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

El contractista respondrà de totes les infraccions en que podria incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer no autoritzat, o en general, les utilitzi de forma irregular, així mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia dels mateixos. A tal efecte, s'obliga a indemnitzar a la corporació municipal, per qualsevol dels perjudicis que sofreixi directament o per tota reclamació, acció o procediment, que porti la seva causa per incompliment o compliment defectuós per part de l'adjudicatari del dispostat tant en el contracte com en la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

El contractista únicament tractarà les dades de caràcter personal als que pugui tenir accés conforme a les instruccions municipals i no els aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a l'objecte del contracte.

El tractament de les dades que pugui originar-se al llarg de l'execució del contracte per part del contractista haurà de realitzar-se a la Unió Europea.

L'empresa caldrà que adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès que els elements tecnològics objecte del contracte hi seran exposats així com l'acció humana.

Les anteriors obligacions i altres obligacions addicionals en matèria de protecció de dades personals hauran de regular-se mitjançant la signatura d'un contracte de tractament de dades entre l'entitat municipal corresponent i el contractista.

Signat electrònicament  
Daniel Recasens Salvador  
01/06/2026

Caldrà acreditar en el model d'oferta tècnica, el compliment per part de l'empresa de la normativa actual en matèria de protecció de dades d'acord al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (en endavant, el "RGPD") i de la Llei Orgànica 3/2018, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (en endavant, la "LOPDGDD")

El sistema haurà de contenir les clàusules i complir les instruccions del/a DPD municipal en quant a protecció de dades de caràcter personal i política de privacitat.

## 25. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

Caldrà que **el sistema que es presenti en el moment de l'oferta, incloent el servei al núvol, estigui certificat i en vigor amb el RD 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula el Esquema Nacional de Seguretat en la seva categoria mitja** i se sotmeti a les auditories municipals que siguin oportunes d'acord al compliment de la normativa i en cas de deficiències, a corregir-les dins del preu adjudicat i conforme als SLAs.

El licitador haurà d'incloure en els mitjans personals un Responsable de Seguretat de conformitat amb el RD 311/2022.

## 26. DEMOSTRACIÓ PRÀCTICA

Els licitadors hauran de realitzar durant la fase de valoració, una demostració pràctica del sistema proposat d'acords als requisits establerts al plec als tècnics municipals designats per tal de poder valorar a nivell pràctic la usabilitat, les funcionalitats que disposa, la capacitat d'integració, l'arquitectura tecnològica, la capacitat innovadora, la flexibilitat, la robustesa, l'escalabilitat i la proactivitat del sistema i compliment de requeriments. Aquesta demostració es podrà fer «in situ» en les instal·lacions municipals o mitjançant videoconferència.

## 27. ENTORN PILOT

En la documentació tècnica presentada i abans de la demostració pràctica, el licitador haurà de facilitar un **accés a un entorn pilot** per tal que els tècnics municipals puguin

valorar un prototipus del sistema en un entorn de proves que simuli el requerit. En cas de no aportar en la documentació presentada aquest entorn pilot serà motiu d'exclusió.

## 28. MODEL DE LA PROPOSTA TÈCNICA

Independentment de la documentació de tipus administratiu sol·licitada, els licitadors presentaran la següent documentació obligatòria de caràcter tècnic en el sobre B seguint estrictament el següent guió:

1. Característiques de l'equipament de venda d'entrades ofert
  - 1.1. PDA
  - 1.2. Portàtil
  - 1.3. Impressora tèrmica
  - 1.4. Paper tèrmic
2. Característiques funcionals del sistema
  - 2.1. Sistema de Gestió
  - 2.2. Punts de Venda
  - 2.3. Control d'accés i validació
3. Característiques d'integració
  - 3.1. Integració amb els sistemes municipals requerits
  - 3.2. API d'integració del sistema
4. Característiques tècniques
  - 4.1. Característiques i arquitectura tecnològica general
  - 4.2. Característiques del servei al núvol
  - 4.3. Característiques de ciberseguretat
  - 4.4. Característiques d'accessibilitat digital
5. Intel·ligència Artificial (si s'utilitza)
6. Governança de dades
7. Llicenciament ofert
8. Disseny visual i difusió del sistema
9. Idioma
10. Servei de suport i manteniment prestat al núvol
  - 10.1. Horari de cobertura
  - 10.2. Abast de tots els serveis del suport i manteniment
  - 10.3. Recursos inclosos en el servei de suport
  - 10.4. Metodologia de gestió utilitzat pel servei de suport
11. Acords de nivell de servei
12. Perfils previstos en el model de relació amb la corporació municipal

Signat electrònicament  
Daniel Recasens Salvador  
01/06/2026



13. Proposta dels informes de qualitat i seguiment
14. Projecte d'implantació
  - 14.1. Mitjans personals i equip de projecte de licitador
  - 14.2. Metodologia prevista de gestió del projecte
15. Pla de formació i transferència de coneixement
16. Pla de retorn dels serveis del núvol a aplicar al finalitzar el contracte
17. Acreditació del compliment de la normativa en protecció de dades de caràcter personal
18. Acreditació del compliment de l'ENS
19. Accés a un entorn pilot per provar el sistema proposat
20. Altres aspectes addicionals que es considerin oportuns

Serà causa d'exclusió de l'oferta presentada en el cas que la documentació tècnica lliurada no es presenti o no segueixi el guió definit anteriorment i no acrediti en aquesta documentació el compliment de cadascun dels requisits establerts en el plec tècnic, és a dir, cal justificar el compliment de tots i cadascun dels requisits tècnics. També serà motiu d'exclusió que s'incloguin al sobre B millores a valorar que s'han d'incloure en el sobre C.

Signat electrònicament  
Daniel Recasens Salvador  
01/06/2026