Contractació

PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS

CONTRACTE DE SERVEIS amb mesures de contractació pública sostenible

Objecte: Servei d'assistència telefònica a la demanda de trucades derivades del 112, gestió d'emergències i gestió administrativa per a la Guàrdia Urbana i el Servei de Prevenció, Extinció d'incendis i Salvament, a la sala conjunta de comandament, d'acord amb les previsions del plec de prescripcions tècniques, i amb mesures de contractació pública sostenible.

Tramitació: **ORDINÀRIA**

Procediment: **OBERT HARMONITZAT** (art. 156 LCSP)

CONTRACTACIÓ ELECTRÒNICA

Nº Expedient Nº Contracte	**20264192** **26004578**	Import	4.299.281,92 €
Codi CPV	CPV 79512000-6		
Descripció CPV	Centre de trucades		

Òrgan de contractació*	Comissió de Govern
Departament econòmic*	Departament de Recursos Econòmics
Òrgan destinatari*	Departament de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions

*Aquestes dades han de constar en cadascuna de les factures presentades per l'empresa adjudicatària

Índex

CLÀUSULA 1. OBJECTE I RÈGIM JURÍDIC DEL CONTRACTE 2
CLÀUSULA 2. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE 3
CLÀUSULA 3. DURADA DEL CONTRACTE 6
CLÀUSULA 4. ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ. PERFIL DE CONTRACTANT 6
CLÀUSULA 5. EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ. PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ 7
CLÀUSULA 6. PUBLICITAT DE LA LICITACIÓ 7
CLÀUSULA 7. REQUISITS DE CAPACITAT I SOLVÈNCIA 7
CLÀUSULA 8. DOCUMENTACIÓ QUE HAN DE PRESENTAR LES EMPRESES LICITADORES 11
CLÀUSULA 9. TERMINI PER A LA PRESENTACIÓ ELECTRÒNICA DE LA DOCUMENTACIÓ I DE LES PROPOSICIONS 14
CLÀUSULA 10. CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES 17
CLÀUSULA 11. MESA DE CONTRACTACIÓ 20
CLÀUSULA 12. OBERTURA DE PROPOSICIONS 21
CLÀUSULA 13. ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE 21
CLÀUSULA 14. GARANTIA DEFINITIVA 23
CLÀUSULA 15. NOTIFICACIÓ DE L'ADJUDICACIÓ I FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE 23
CLÀUSULA 16. EXECUCIÓ DEL CONTRACTE 24
CLÀUSULA 17. ABONAMENTS A L'EMPRESA CONTRACTISTA 24
CLÀUSULA 18. REVISIÓ DE PREUS 25
CLÀUSULA 19. RESPONSABLE DEL CONTRACTE 25
CLÀUSULA 20. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ I OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA. 26
CLÀUSULA 21. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE 29
CLÀUSULA 22. RECEPCIÓ I TERMINI DE GARANTIA 30
CLÀUSULA 23. SUBCONTRACTACIÓ 31
CLÀUSULA 24. SUBROGACIÓ 31
CLÀUSULA 25. CESSIÓ DEL CONTRACTE 31
CLÀUSULA 26. DEMORA EN LES PRESTACIONS 31
CLÀUSULA 27. RESPONSABILITAT EN L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE 32
CLÀUSULA 28. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE 35
CLÀUSULA 29. RECURSOS ADMINISTRATIUS I JUDICIALS 35
CLÀUSULA 30. TRANSPARÈNCIA, INTEGRITAT I CONFLICTE D'INTERESSOS 36

Clàusula 1. Objecte i règim jurídic del contracte

- **Objecte del contracte**

L'objecte del contracte és el Servei d'assistència telefònica a la demanda de trucades derivades del 112, gestió d'emergències i gestió administrativa per a la Guàrdia Urbana i el Servei de Prevenció, Extinció d'incendis i Salvament, a la sala conjunta de comandament, d'acord amb les previsions del plec de prescripcions tècniques, i amb mesures de contractació pública sostenible.

Les prestacions que ha de realitzar el contractista en execució del contracte i les obligacions del contractista, es troben definides al plec de prescripcions tècniques.

Les mesures de contractació pública sostenible que s'estimen adequades en funció de l'objecte del contracte són les següents.:

a. Pressupost màxim de licitació desglossat en despeses directes i indirectes
b. L'estimació dels costos salarials del personal que executarà el contracte, s'ha fet en relació a un conveni col·lectiu de referència.
c. Oferta anormalment baixa per no adequació de l'oferta als costos salarials
d. Contractació indefinida de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte.
e. Salari de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte.
f. Manteniment de condicions laborals durant la vigència del contracte.

D'acord amb l'article 99.3 LCSP, l'objecte del contracte no s'ha dividit en lots, de conformitat amb la justificació que figura en l'apartat núm.4 de l'informe de necessitat i idoneïtat.

- **Règim jurídic**

El contracte es tipifica com a contracte administratiu de serveis, de conformitat amb l'article 17 de la LCSP i es subjecta a aquest plec, el PPT i documentació complementària i annexa i a les regulacions de la llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP) i la normativa de desenvolupament.

Atenent el VEC d'aquest contracte es considera sotmès a regulació harmonitzada tot d'acord amb la previsió dels articles 19 i 21 LCSP.

La documentació incorporada a l'expedient que té naturalesa contractual és aquest PCAP, el PPT, i la documentació complementaria annexa.

Aquest contracte es regula, si conté mesures de contractació pública sostenible, pels Decret d'alcaldia de 24 d'abril de 2017 sobre la contractació pública sostenible i el Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016, pel qual es reconeix clàusula essencial dels contractes públics municipals que les empreses licitadores, contractistes o subcontractistes, o empreses filials o empreses interposades no tenen relació econòmica ni financera il·legal amb un país considerat paradís fiscal.

Clàusula 2. Pressupost base de licitació i valor estimat del contracte

1. El pressupost base de licitació que es considera amb els preus de mercat hauria de ser de quantia de **4.299.281,92 euros**. El pressupost net de **3.553.125,56 euros** i l'IVA de **746.156,36 euros**, amb un tipus del 21%.

Aquest pressupost base de licitació s'ha d'entendre comprensiu de tots els costos derivats de l'execució de l'objecte del contracte i anirà amb càrrec als pressupostos i partides següents:

Any	Econòmic	Programa	Orgànic	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2027	22719	13211	0400	457.105,31 €	21	95.992,11 €	553.097,43 €
2027	22719	13612	0400	569.341,43 €	21	119.561,70 €	688.903,13 €
2028	22719	13211	0400	808.333,90 €	21	169.750,12 €	978.084,02 €
2028	22719	13612	0400	968.228,88 €	21	203.328,06 €	1.171.556,94 €
2029	22719	13211	0400	351.228,59 €	21	73.758,00 €	424.986,59 €
2029	22719	13612	0400	398.887,45 €	21	83.766,36 €	482.653,81€

Suma imports total 4.299.281,92 €

El seu desglossament per programes és el següent:
Amb càrrec al programa de GUB (13211):

Any	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2027	457.105,31 €	21	95.992,12 €	553.097,43 €
2028	808.333,90 €	21	169.750,12 €	978.084,02 €
2029	351.228,59 €	21	73.758,00 €	424.986,59 €
Total	**1.616.667,80 €**	**21**	**339.500,24 €**	**1.956.168,04€**

Amb càrrec al programa de SPCPEIS (13612):

Any	Import net	% IVA	ImportIVA	Import total
2027	569.341,43 €	21	119.561,70 €	688.903,13 €
2028	968.228,88 €	21	203.328,06 €	1.171.556,94 €
2029	398.887,45 €	21	83.766,36 €	482.653,81 €
Total	**1.936.457,76 €**	**21**	**406.656,12 €**	**2.343.113,88 €**

Atès que el present contracte comporta despeses de caràcter plurianual, la seva autorització o realització se subordina al crèdit que per a cada exercici autoritzin els respectius Pressupostos municipals.

Atès que el contracte es tramita en l'exercici anterior al de l'inici de l'execució, se'n sotmet l'adjudicació a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per finançar les obligacions derivades d'aquest contracte a l'exercici corresponent.

La quantia d'aquest contracte es determina en funció dels **preus unitaris** relacionats a continuació:

	Serveis	**Preu unitari**	Total hores/any o mesos	Import anual (IVA exclòs)	Import bianual (IVA exclòs)
SCPCEIS	Servei de coordinació CGE (Bombers)	33,58 €/hora	8.760 hores/any	294.160,80 €	588.321,60 €
	Servei de gestió de 2n nivell CGE (Bombers)	31,14 €/hora	20.782 hores/any	647.151,48 €	1.294.302,96 €
	Serveis no programats Bombers(excepcionalment i fora d'horari)	32,92 €/hora	180 hores/any	5.925,60 €	11.851,20 €
GUB	Servei de coordinació GUB	33,00 €/hora	8.760 hores/any	289.080,00€	578.160,00 €
	Servei de gestió de 2n nivell (GUB)	30,60 €/hora	11.376 hores/any	348.105,60€	696.211,20 €
	Serveis no programats GUB (excepcionalment i fora d'horari)	32,92 €/hora	180 hores/any	5.925,60 €	11.851,20 €
	Servei de gestió de 2n nivell centre administració (GUB)	30,60 €/hora	3012 hores/any	92.167,20 €	184.334,40 €
Altres	Servei desenvolupament, implementació i manteniment correctiu del software de gestió CRM (HUT)	4.338,71 €/mes	12 mesos	52.064,50 €	104.129,00 €
	Servei de supervisió al client dins i fora d'horari oficina.	2.498,50 €/mes	12 mesos	29.982,00 €	59.964,00 €
	Consultoria, anàlisi, disseny i desenvolupament del servei i evolutius del CRM (HUT).	1.000 €/mes	12 mesos	12.000,00 €	24.000,00 €
	TOTAL			**1.776.562,78 €**	**3.553.125,56€**

L'Ajuntament no està obligat a exhaurir aquesta despesa en el cas que les unitats executades siguin inferiors a les unitats previstes en el projecte, pel la qual cosa, l'Ajuntament no resta obligat a exhaurir l'import adjudicat, sinó que ho farà en funció de les unitats realment executades, d'acord amb la disposició addicional 33a LCSP i al preu d'adjudicació del preu unitari.

El pressupost del contracte ha de ser presentat en euros pels licitadors.

El desglossament del pressupost net, sense l'IVA, en costos directes i indirectes es considera que és el següent (bianual):

Concepte - costos directes	**Import € (IVA exclòs)**
Costos salarials (inclou plusos)	2.111.041,40 €
Seguretat social	675.533,24€
Material i altres	192.111,43 €
TOTAL Suma costos directes	**2.978.686,07 €**

Concepte de costos indirectes	**Import € (IVA exclòs)**

Coordinació i seguiment de projecte	35.531,31 €
Suport administratiu	12.603,22€
Despeses generals d'estructura	313.123,12€
Marge d'empresa	213.181,84 €
TOTAL Suma costos indirectes	**574.439,49 €**
TOTAL	**3.553.125,56 €**

Els costos salarials que es considera es produeixen en l'execució del contracte a partir del conveni de referència del III Conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de *Contact Center*, codi de conveni número 99012145012002, publicat al BOE núm. 137 de 9 de juny de 2023.

El nombre de persones i les categories professionals, és el següent:

	Categoria professional	Posicions operatives	Torns mínims proposats
SPCPEIS	Coordinador/a	1 (24x7)	3
	Gestor/a de segon nivell	2 (24x7)	6
GUB	Coordinador/a	1 (24x7)	3
	Gestor/a de segon nivell	1 (24x7)	3
	Gestor de segon nivell – centre d'administració	1 (12x5)	2
ALTRES	Supervisor/a	1 (24x7)	1

El nombre de posicions operatives no coincideix necessàriament amb el nombre de treballadors adscrits al contracte. Els efectius indicats corresponen a les posicions necessàries per assegurar la cobertura continuada del servei. Així doncs, l'adjudicatari haurà de garantir en tot moment la cobertura de les posicions indicades, organitzant els recursos humans necessaris sota la seva exclusiva responsabilitat.

Categoria professional	Salari anual (conveni)	Preu hora (conveni)	Hores	Total ANUAL	Total BIANUAL
Coordinador/a	19.557,52 €	11,09 €	17520	194.244,76 €	388.489,52 €
Gestor/a de segon nivell	18.873,00 €	10,70 €	35350	378.208,93 €	756.417,86 €
Supervisor/a	21.562,18 €	12,22 €	1764	21.562,18 €	43.124,36 €
Plusos nit, festius, emergències	212.189,79 €			212.189,79 €	424.379,58 €
Hores suplències, absències, vacances i formacions	238.943,97 €			238.943,97 €	477.887,94 €
Informàtic	20.742,14 €	11,76 €	882	10.371,07 €	20.742,14 €
TOTAL				**1.055.520,70 €**	**2.111.041,40 €**

Els costos associats a plusos de nocturnitat, festius, emergències, suplències, absències, vacances i formació deriven de les necessitats de cobertura dels serveis definits en aquest contracte. La seva quantificació s'ha efectuat a partir de les hores anuals de servei requerides i dels preus hora considerats en les taules econòmiques del contracte, d'acord amb les condicions de prestació exigides.

Aquesta licitació conté totes les precisions exigides a l'article 28 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del Sector Públic (LCSP) en relació a l'article 116.4.

Atès que en el pressupost base de licitació es desglossen els costos directes e indirectes, es fa constar expressament que els preus de la licitació s'ajusten als preus de mercat, d'acord amb el contingut de l'article 100.2 de l'esmentada LCSP.

2.2 El VEC d'aquest contracte s'estima en **7.816.876,23 euros.** Els conceptes que inclou son:

Any	Pressupost net prestació	Pressupost net eventuals pròrrogues	Modificació (20%)*	SUMA
2027	1.026.446,74 €			1.026.446,74 €
2028	1.776.562,78 €			1.776.562,78 €
2029	750.116,04 €	1.026.446,74 €		1.776.562,78 €
2030		1.776.562,78 €		1.776.562,78 €
2031		750.116,04 €		750.116,04 €
			710.625,11 €	710.625,11 €
TOTAL	**3.553.125,56 €**	**3.553.125,56 €**		**7.816.876,23€**

(*)Aquest import es podrà utilitzar, segons les necessitats, durant tota la vigència del contracte (inicial i prorrogada).

Clàusula 3. Durada del contracte

La durada de les prestacions serà de 24 mesos a comptar des de 1 de juny de 2027, o l'endemà de la seva formalització, si fos posterior.

Es contempla la possibilitat de prorrogar les prestacions amb un màxim de dues pròrrogues, cadascuna d'una durada màxima de 12 mesos.

Clàusula 4. Òrgan de contractació. Perfil de contractant

1.L'òrgan de contractació és la Comissió de Govern i la persona interlocutora per aquest contracte és el Sr. Miquel Corral Pozo, Responsable de de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions de la Gerència d'Àrea de Seguretat, Prevenció i Convivència, correu electrònic: mcorral@bcn.cat, telèfon: 934027000 i adreça social Plaça Carles Pi i Sunyer 8-10, 08002-BCN

Per consultes al PCAP, també es poden adreçar a : contractació_psim@bcn.cat

2. El perfil de contractant es troba allotjat en la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya:

Clàusula 5. Expedient de contractació. Procediment d'adjudicació

L'expedient de contractació serà objecte de tramitació ordinària.

El procediment d'adjudicació és el procediment obert, subjecte a regulació harmonitzada, previst a l'article 156 LCSP amb varis criteris d'adjudicació automàtics.

Clàusula 6. Publicitat de la licitació

Es remetrà anunci de la licitació a l'Oficina de Publicacions de la Unió Europea als efectes de la publicació en el Diari Oficial de la Unió Europea (DOUE) i es publicarà anunci en el perfil de contractant.

Clàusula 7. Requisits de capacitat i solvència

Estan capacitades per contractar les persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que tinguin plena capacitat d'obrar i que no es trobin en cap dels supòsits d'incapacitat o prohibicions de contractar determinats a la legislació vigent, tot d'acord amb les previsions dels articles 65 i 71 LCSP.

D'acord amb la previsió dels articles 65 i 66 LCSP, l'activitat de les empreses licitadores que siguin persones jurídiques ha de tenir relació amb l'objecte del contracte, segons resulti dels seus respectius estatuts o regles fundacionals.

Les empreses licitadores han de disposar d'una organització amb elements suficients per a la deguda execució del contracte. Així mateix, hauran de comptar amb l'habilitació empresarial o professional que, en el seu cas, sigui exigible per a la realització de l'activitat o la prestació que constitueixi l'objecte del contracte.

En el supòsit que es presentin empreses estrangeres d'un Estat Membre de la Unió Europea o signatari de l'Espai Econòmic Europeu l'acreditació de la seva capacitat, solvència i absència de prohibicions es podrà realitzar tal com estableix l'article 84 LCSP.

En aplicació del Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016, les empreses licitadores, contractistes o subcontractistes o empreses filials o empreses interposades que participin en l'execució d'aquest contracte públic, no poden realitzar operacions financeres en paradisos fiscals -segons la llista de països elaborada per les Institucions Europees o avalada per aquestes o, en el seu defecte, per l'Estat espanyol-, o fora d'ells i que siguin considerades delictives, en els termes legalment establerts com ara delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda Pública.

Aquest contracte pot ésser adjudicat a una Unió d'empreses que es constitueixi temporalment a aquest efecte. Les unions temporals d'empreses (UTE) han d'acreditar la solvència exigida en

aquest plec conforme a les prescripcions legals i reglamentàries vigents, tot d'acord amb la previsió de l'article 69 LCSP.

Així mateix, per assegurar la idoneïtat de les empreses licitadores s'exigirà la següent solvència:

A) SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA:

- D'acord amb l'article 87.1.a) LCSP, el volum anual de negocis referit al millor dels tres últims exercicis anteriors a la data de presentació de les proposicions o en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresa, hauria de tenir un import igual o superior a **5.800.000 euros**.

  En el cas de què la data de constitució de l'empresa o d'inici d'activitat sigui inferior a un any comptat des de la data final de presentació de proposicions, el requeriment s'entendrà proporcional al període.

B) SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL

- D'acord amb l'article 90.1.a) LCSP L'import anual, sense incloure els impostos, que l'empresa licitadora hauria de declarar com a executat durant l'any de superior execució en el decurs dels últims tres anys en serveis o treballs de naturalesa igual o similar que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim de **4.060.000 euros**

  D'acord amb l'article 90.1.a) LCSP, el criteri de correspondència entre els serveis executats per l'empresa licitadora i els que constitueixen l'objecte del contracte és la pertinença al mateix subgrup de classificació, si el contracte està enquadrat en algun dels que estableix el Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques (RGLCAP), Real Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, i en cas contrari, la igualtat entre els tres primers dígits dels respectius codis CPV.

- D'acord amb l'article 93 LCSP, els licitadors hauran d'acreditar la solvència tècnica mitjançant l'aportació dels **<u>següents certificats:</u>**

  1. **<u>Certificats de qualitat:</u>**

     - <u>Disposar d'un **sistema de gestió de qualitat**, acreditat amb la norma **UNE-EN ISO 9001** o equivalent.</u>

       Justificació: Donada la complexitat i continuïtat del servei, que requereix cobertura permanent, procediments documentats, formació inicial i contínua, auditories, seguiment d'indicadors i aplicació d'accions correctives. Aquesta acreditació permet comprovar que l'empresa disposa d'una metodologia sistemàtica per controlar els processos, gestionar incidències, avaluar resultats i impulsar la millora contínua. Per tant, constitueix un criteri de solvència tècnica proporcional i directament vinculat a la qualitat, fiabilitat i correcta execució de les prestacions contractuals.

     - <u>Disposar de la certificació conforme a la norma **ISO 18295-1** de centres de contacte amb el client.</u>

Justificació: La prestació objecte del contracte consisteix principalment en l'atenció telefònica especialitzada, la gestió de comunicacions derivades del 112, l'atenció ciutadana i el seguiment operatiu d'incidències i emergències per a la GUB i l'SPCPEIS, amb cobertura permanent 24x7x365.
La norma UNE-EN ISO 18295-1 està específicament orientada als centres de contacte i estableix requisits en matèria de qualitat de l'atenció, formació i supervisió dels agents, gestió de les comunicacions, control operatiu, seguiment d'indicadors i millora contínua. Aquests àmbits coincideixen directament amb requisits essencials del Plec, com la formació inicial i contínua del personal, les auditories de qualitat, l'avaluació dels operadors, el seguiment d'indicadors de rendiment i la correcta aplicació dels procediments de servei. Per aquest motiu, aquesta certificació presenta una vinculació directa amb l'objecte del contracte i permet identificar aquelles ofertes que aporten majors garanties de qualitat, eficiència i control en la prestació dels serveis d'atenció telefònica i gestió de comunicacions previstos al contracte.

2. **Certificats de Seguretat de la informació**

- Disposar de mesures de seguretat adequades, acreditades mitjançant la norma **UNE-EN ISO 27001** o equivalent.

  Justificació: La prestació del servei comporta el tractament continuat de dades personals dels ciutadans, incloent en determinades actuacions dades de salut, situacions de risc, informació relacionada amb emergències i altres categories especialment sensibles. La correcta protecció d'aquesta informació constitueix un element essencial de la qualitat i seguretat en l'execució del contracte.
  La certificació UNE-EN ISO 27701 acredita la implantació d'un sistema de gestió de la privacitat que estableix procediments específics de control, traçabilitat, gestió d'accessos, anàlisi de riscos i resposta davant incidents de protecció de dades, aplicables a l'activitat desenvolupada pels operadors del servei.
  La disposició d'aquest sistema contribueix directament a una execució més segura del contracte, redueix el risc de bretxes de seguretat sobre informació especialment sensible i reforça les garanties dels drets dels ciutadans en les comunicacions gestionades en el marc del servei, mantenint una vinculació directa amb l'objecte contractual i amb les condicions de la seva execució
  Donat que el contracte comporta l'accés i tractament continuat de dades personals i informació operativa sensible, l'ús de sistemes municipals, la implantació d'un CRM, el registre d'accessos, les còpies de seguretat i la gestió d'incidents de seguretat. Aquesta certificació acredita que l'empresa disposa d'un sistema estructurat de gestió de la seguretat de la informació, adequat per garantir-ne la confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat. El requisit està directament vinculat a l'objecte del contracte i s'han d'admetre certificats o mesures equivalents.

- Compliment de l'**ENS**: Disposar d'acreditació del compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (**RD 311/2022**), mitjançant certificació o documentació equivalent, **nivell mitjà**.

Justificació: Donat que el contracte comporta l'accés a sistemes municipals, el tractament de dades personals i informació operativa sensible, la implantació d'un CRM, el registre d'activitats, les còpies de seguretat i la gestió d'incidents i de la continuïtat del servei. Aquesta acreditació permet comprovar que l'empresa aplica mesures organitzatives i tècniques adequades per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat, autenticitat i traçabilitat de la informació. El requisit és proporcional, està directament vinculat a l'objecte contractual i admet certificació o documentació equivalent.

3. **Certificat de Seguretat i Salut en el treball**

- Disposar d'un sistema de gestió de la seguretat i salut en el treball certificat conforme a la norma **UNE-EN ISO 45001,** o equivalent

Justificació: La prestació ininterrompuda (24x7x365) d'un servei de gestió d'emergències i atenció telefònica especialitzada per a la Guàrdia Urbana de Barcelona i l'SPCPEIS , requereix garantir de forma permanent la disponibilitat de personal qualificat, format i operativament capacitat.
Les funcions assignades als gestors i coordinadors inclouen la gestió d'incidents i emergències, l'atenció de demandes sota pressió, el seguiment operatiu de serveis crítics, la coordinació amb altres organismes i l'actuació en entorns amb elevada exigència emocional i cognitiva.
La certificació UNE-EN ISO 45001 acredita que l'organització disposa d'un sistema estructurat de gestió de la seguretat i salut laboral orientat a la identificació, prevenció i control dels riscos laborals, inclosos els factors psicosocials associats a activitats d'alta exigència operativa.
Atès que la continuïtat del servei, la cobertura de les posicions operatives i l'estabilitat dels equips humans constitueixen elements essencials per a la correcta execució del contracte, es considera que la implantació d'aquest sistema de gestió contribueix a reduir els riscos d'absentisme, afavorir la retenció del personal i garantir una major capacitat de resposta operativa durant tota la vigència del contracte, incidint directament en la qualitat i continuïtat de la prestació.

4. **Certificat de continuïtat i recuperació del servei davant d'inidents**

- Disposar d'un sistema de gestió de la continuïtat de negoci certificat conforme a la norma **UNE-EN ISO 22301,** o equivalent

Justificació: La prestació objecte del contracte constitueix un servei essencial de gestió d'emergències, incidències i atenció ciutadana per a la Guàrdia Urbana de Barcelona i l'SPCPEIS, que s'ha de prestar de manera ininterrompuda 24x7x365, garantint en tot moment la cobertura de les posicions operatives, la disponibilitat dels sistemes i la continuïtat dels canals de comunicació
Cal garantir la continuïtat del servei davant contingències tecnològiques, organitzatives o operatives, mitjançant plans de contingència, sales redundants, cobertura permanent de personal i capacitat de resposta davant situacions excepcionals.
La certificació UNE-EN ISO 22301 acredita la implantació d'un sistema de gestió orientat a identificar processos crítics, avaluar riscos i establir mecanismes de

resposta i recuperació que permetin mantenir o restablir ràpidament l'activitat davant incidències que puguin afectar la prestació del servei.
La implantació d'aquesta certificació aporta majors garanties de disponibilitat, resiliència operativa i capacitat de recuperació davant interrupcions dels sistemes, incidències en les comunicacions o problemes de cobertura de personal, contribuint directament al compliment dels nivells de servei i qualitat exigits en el contracte.
Atès que la continuïtat de l'activitat és un element essencial per a la correcta execució del contracte i la gestió eficaç de les emergències i incidències objecte del servei, aquesta certificació es considera directament vinculada a l'objecte contractual i permet identificar les ofertes que aporten majors garanties de continuïtat i fiabilitat operativa.

També s'admet que acreditin la seva solvència per qualsevol dels mitjans previstos a la Llei 9/2017.

Clàusula 8. Documentació que han de presentar les empreses licitadores

La documentació es presentarà en dos sobres en format electrònic (A i BC) a través del portal de contractació electrònica de l'Ajuntament de Barcelona.

Les empreses licitadores podran indicar en el sobre electrònic que correspongui quina informació de la seva proposició té caràcter confidencial, sense que, en cap cas, puguin declarar com a tal l'oferta econòmica ni els documents que siguin accessibles públicament. L'òrgan de contractació garantirà la confidencialitat de la informació expressament així designada sempre que s'ajusti a les condiciones establertes a l'article 133 LCSP.

Si l'òrgan de contractació ho considera necessari podrà requerir a l'empresa afectada que confirmi el caràcter confidencial o no de la documentació presentada tot indicant en el requeriment els aspectes que no corresponguin amb les prescripcions establertes a l'article 133 LCSP.

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 la dita documentació, prèvia audiència de l'empresa o les empreses licitadores afectades

Les dades de les empreses que participin en aquesta licitació seran tractades per l'Ajuntament de Barcelona d'acord amb el que estableix la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals, publicada al Butlletí Oficial de l'Estat núm. 294, el dia 6 de desembre de 2018 i amb la finalitat de gestionar la contractació municipal. Aquestes dades es cediran, per a la publicació de les mateixes, a la Plataforma de serveis de contractació pública (PSCP) com a perfil de contractant; els usos previstos d'aquestes dades són el registre de les dades de contacte de les empreses (i persones físiques) proveïdores dels òrgans de contractació d'àmbit territorial català que fan servir la PSCP (perfil de licitador) i les seves eines de licitació electrònica. La presentació de les proposicions porta implícit el consentiment en els tractaments de les dades per a les finalitats indicades.

Es pot exercitar els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, pel que fa al fitxer Tercers presentant sol·licitud al Registre General de l'Ajuntament: pl. Sant Jaume 1, 08002 Barcelona, indicant clarament en l'assumpte Exercici de Dret LOPD. Pel que fa al fitxer PSCP presentant sol·licitud a les oficines de la Secretaria Tècnica de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa, ubicades a la Gran Via de les Corts Catalanes, 635, 08010 de Barcelona o mitjançant l'adreça electrònica: protecciodedades.eco@gencat.cat

Cadascun dels sobres electrònics presentats per l'empresa licitadora únicament ha d'incloure la documentació per a la qual està destinat. D'aquesta manera si dins d'un sobre s'inclou informació que permet el coneixement anticipat d'una part de l'oferta, infringint així el secret de la mateixa i afectant l'objectivitat de la valoració i el tractament igualitari de les empreses licitadores, implicarà l'exclusió de la licitació.

1. SOBRE ELECTRÒNIC A (documentació administrativa) ha de contenir:

1.1. El document DEUC:

Per obtenir el document DEUC, l'empresa licitadora s'ha de descarregar el fitxer en format xml que es penjarà al perfil de contractant, guardar-lo en el seu ordinador i anar al servei en línia de la Comissió Europea, indicar indicar que és un operador econòmic i que vol importar un DEUC, en aquest moment s'ha d'annexar el document en format xml i seguir les instruccions indicades en aquest servei en línia (es pot trobar una guia "DEUC: guia d'ús per als licitadors" en el perfil de contractant).

En la part IV, del DEUC: "Criteris de selecció", s'haurà de contestar exclusivament si es compleixen o no tots els criteris de selecció, d'acreditació de la solvència econòmica i tècnica necessaris, emplenant la casella "sí" o "no". NO S'HAN D'EMPLENAR ELS DIFERENTS APARTATS D'INFORMACIÓ DELS CRITERIS DE SELECCIÓ.

A més, les empreses licitadores indicaran en el DEUC, si s'escau, la informació relativa a la persona o persones habilitades per representar-les en aquesta licitació.

En el cas d'empreses que concorrin a la licitació de manera conjunta cadascun dels empresaris ha de presentar un DEUC separat en el qual figuri, si s'escau, la informació requerida en les parts II a V del formulari. A més del DEUC, aquestes empreses han d'aportar un document amb el compromís de constituir-se formalment en unió temporal en cas de resultar adjudicatàries del contracte.

En el cas que l'empresa licitadora recorri a capacitats d'altres empreses per acreditar la solvència econòmica i/o tècnica, de conformitat amb el que preveu l'article 75 i 140.1.c) LCSP, ha d'indicar aquesta circumstància en el DEUC (en la part II, secció C) i presentar altre DEUC separat per cadascuna de les empreses a la capacitat de les quals recorri degudament signat.

1.2. Declaració responsable segons model d'Annex I del PCAP

En aplicació dels Decrets d'Alcaldia de 19 de maig de 2016 i de 24 d'abril de 2017, pels quals es reconeix com a clàusula essencial dels contractes públics municipals que els licitadors, contractistes o subcontractistes o empreses filials o empreses interposades, no tinguin relacions econòmiques ni financeres il·legals amb un país considerat paradís fiscal,

una **declaració responsable manifestant alternativament** que l'empresa que representa (**Annex núm. 1 del PCAP**):

- no realitza operacions financeres en paradisos fiscals considerades delictives, -segons la llista de països elaborada per les Institucions Europees o avalada per aquestes o, en el seu defecte, per l'Estat espanyol-, o fora d'ells i que siguin considerades delictives, en els termes legalment establerts com ara delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda Pública.

- té relacions legals amb paradisos fiscals. En aquest supòsit, ha de presentar en aquest mateix sobre la documentació descriptiva dels moviments financers concrets i tota la informació relativa a aquestes actuacions. Es donarà publicitat en el perfil de contractant de què l'empresa ha declarat tenir relacions amb paradisos fiscals.

- no realitza/en operacions que vulnerin el que estipula la Declaració Universal dels Drets Humans, adoptada i proclamada per la 183ª Assemblea General de l'Organització de les Nacions Unides, així com tampoc cap Tractat o Resolució Internacional subscrita o vinculant per l'Estat Espanyol, relativa al Sistema Universal de Protecció dels Drets Humans.

- no intervé/venen en operacions amb tercers operadors el quals vulnerin el que estipula la Declaració Universal dels Drets Humans, adoptada i proclamada per la 183ª Assemblea General de l'Organització de les Nacions Unides, així com tampoc cap Tractat o Resolució Internacional subscrita o vinculant per l'Estat Espanyol, relativa al Sistema Universal de Protecció dels Drets Humans.

Així mateix, d'acord amb l'article 140.1.f) PCAP, si el licitador és una empresa estrangera, en aquesta declaració responsable el licitador ha de declarar que accepta sotmetre's a la jurisdicció dels jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre, per a totes les incidències que, de manera directa o indirecta, puguin derivar-se del contracte, i amb renúncia, en el seu cas, al fur jurisdiccional estranger que pogués correspondre.

Finalment, mitjançant aquesta declaració, el licitador efectuarà la designació d'adreça de correu electrònic per a notificacions i comunicacions, i, en el seu cas, l'autorització per sol·licitar de l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT) i de la Tresoreria General de la Seguretat Social (TGSS), directament o a través del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (Consorci AOC), les dades justificatives i/o el certificat d'estar al corrent del compliment de les seves obligacions tributàries imposades per les disposicions vigents, i les dades justificatives i/o el certificat d'estar al corrent del compliment de les seves obligacions amb la Seguretat Social, imposades per les disposicions vigents, respectivament, en cas de resultar adjudicatari/ària del procediment de licitació i durant tota la vigència del contracte.

1.3. Certificacions:

- Sistema de gestió de qualitat, acreditat amb la norma **UNE-EN ISO 9001** o equivalent.

- Certificació conforme a la norma **ISO 18295-1** de centres de contacte amb el client, o equivalent

- Mesures de seguretat adequades, acreditades mitjançant la norma **UNE-EN ISO 27001** o equivalent.

- Compliment de l'**ENS**: Disposar d'acreditació del compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (**RD 311/2022**), mitjançant certificació o documentació equivalent, **nivell mitjà**.

- Sistema de gestió de la seguretat i salut en el treball certificat conforme a la norma **UNE-EN ISO 45001,** o equivalent

- Sistema de gestió de la continuïtat de negoci certificat conforme a la norma **UNE-EN ISO 22301,** o equivalent

L'Ajuntament podrà demanar a les empreses licitadores que presentin la totalitat o una part de la documentació justificativa del compliment dels requisits previs, quan resulti necessari per al bon desenvolupament del procediment. No obstant això, l'empresa licitadora que estigui inscrita en el Registre Electrònic d'empreses licitadores (RELI) de la Generalitat de Catalunya, en el Registre Oficial de licitadors i empreses classificades del Sector públic (ROLECE) o en una llista oficial d'operadors econòmics 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.

2. <u>SOBRE ELECTRÒNIC BC (criteris d'adjudicació automàtics)</u> ha de contenir:

2.1. **<u>Oferta econòmica</u> d'acord amb model d'Annex II del PCAP**

El sobre electrònic ha de contenir <u>l'oferta econòmica</u>, signada per l'empresa licitadora o persona que el representi, i la documentació per a la ponderació dels criteris avaluables de forma automàtica, si s'escau, segons s'indica en la clàusula 10, "Criteris de valoració de les ofertes" del present plec.

Clàusula 9. Termini per a la presentació electrònica de la documentació i de les proposicions

1. De conformitat amb el que estableix l'article 159 i la disposició addicional quinzena de la LCSP, en aquesta licitació serà obligatori l'ús de mitjans electrònics, informàtics o telemàtics per desenvolupar totes les fases del procediment de contractació, incloses les que corresponen realitzar a les empreses licitadores, entre d'altres la presentació de les ofertes. Les ofertes que no es presentin per mitjans electrònics, en la forma que determina aquest plec, seran excloses.

La presentació de les ofertes presumeix l'acceptació incondicionada per l'empresa licitadora del contingut de la totalitat dels plecs, sense excepció.

Cada empresa licitadora podrà presentar només <u>una única oferta.</u>

Les proposicions es poden presentar en qualsevol de les llengües cooficials de Catalunya.

2. Les empreses interessades podran requerir informació addicional sobre els plecs en les condicions establertes a l'article 138.3 LCSP. Les respostes emeses respecte aclariments dels plecs i resta de documentació reguladora de la licitació es publicarà de forma agregada sense identificar l'emissor de la consulta en el perfil de contractant. Les respostes tindran caràcter vinculant.

3. El termini per a la presentació de la documentació exigida serà de com a mínim de 30 dies naturals a comptar des del següent al de la publicació de l'anunci en el perfil de contractant.

L'anunci en el perfil de contractant indicarà la data final del termini de presentació de proposicions. Un cop finalitzat aquest termini no s'admetrà cap oferta.

4. La presentació de l'oferta es farà exclusivament a través del Portal de contractació electrònica de l'Ajuntament de Barcelona:
https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/licitacioelectronica
La proposició que arribi per qualsevol altre via serà rebutjada.

En cas de discrepància entre la informació indicada al portal de contractació electrònica per la empresa licitadora i la documentació presentada per aquesta, degudament signada, prevaldrà aquesta última.

En cas de discrepàncies entre la data i hora límit per presentar ofertes indicat a l'anunci de licitació publicat al DOUE i l'anunci publicat al perfil de contractant, prevaldrà aquest últim.

5. L'empresa interessada en participar en la licitació ha de descarregar-se prèviament l'aplicació gratuïta de presentació d'ofertes electròniques https://pixelware.com/servicios-soporte-licitadores/.

IMPORTANT: Els licitadors hauran de verificar amb l'antelació suficient, abans de la signatura i enviament de les proposicions, els requisits tècnics que han de complir per poder operar de manera correcta amb el Portal.

A aquests efectes, es recomana la consulta prèvia dels requisits tècnics a través del següent enllaç: https://licitacions.bcn.cat/html/requisitos-tecnicos

En el citat enllaç, les empreses licitadores podran conèixer tots els aspectes tècnics necessaris.

ALGUNS ASPECTES TÈCNICS A TENIR EN COMPTE:

Certificat electrònic: Els certificats electrònics acceptats per la plataforma de contractació pública són els emesos per els Prestadors Qualificats inclosos en la llista de confiança europea https://esignature.ec.europa.eu/efda/tl-browser/#/screen/home i que a més, estan donats d'alta en la plataforma @firma https://administracionelectronica.gob.es/PAe/aFIrma-Anexo-PSC.

Java d'Oracle: Aquest és un component fonamental per executar l'aplicació d'elaboració i presentació d'ofertes. L'entorn Java ha d'estar actualitzat a l'última versió.

Per comprovar la versió o descarregar-la, cal accedir a la següent pàgina web: http://java.com/es/

Descarregar l'aplicació de presentació d'ofertes: Per poder licitar electrònicament cal descarregar prèviament l'aplicació de presentació d'ofertes. Aquesta aplicació quedarà instal·lada en l'ordinador i es podrà accedir-hi mitjançant la icona d'accés directe sense necessitat d'estar dins de la Plataforma de Licitació Electrònica.

L'aplicació permet crear ofertes sense necessitat d'estar connectat a Internet, i desar els canvis fins que es decideixi presentar-les electrònicament.

Es pot descarregar l'aplicació de presentació d'ofertes a través del següent enllaç: https://licitacions.bcn.cat/html/descarga-app-sobres

Gestió d'esmenes, aclariments, requeriments de documentació, formalització de contractes, etc.: Per a realitzar totes aquelles tasques pròpies d'un procediment de contractació pública diferents de la presentació de proposicions, els licitadors hauran d'accedir, prèvia alta, a l'accés privat del Portal de Licitació Electrònica de l'Ajuntament de Barcelona, a través del següent enllaç: https://licitacions.bcn.cat/login

EL FET D'HAVER PRESENTAT OFERTES NO IMPLICA L'ALTA A L'ACCÉS PRIVAT, SINÓ QUE CAL TRAMITAR PARAL·LELAMENT L'ALTA AL MATEIX.

Per a resoldre dubtes tècnics una vegada consultada la informació del web, els usuaris poden trucar al telèfon 91 803 66 27 (dill-div 8:00 a 18:00h, excepte festius nacionals) o escriure un correu electrònic a soporte.licitadores@pixelware.com.

Les empreses que participin en la licitació hauran de signar mitjançant signatura electrònica reconeguda, vàlidament emesa per un Prestador de Serveis de Certificació que garanteixi la identitat i integritat del document, l'oferta i tots els documents associats a la mateixa, en els que sigui necessària la firma de l'apoderat, de conformitat amb el que estableix la Llei 59/2003, de 19 de desembre de signatura electrònica, i demés disposicions de contractació pública electrònica.

6. La plataforma no estableix cap límit en el número d'arxius que es poden adjuntar a una oferta.

La mida màxima permesa per cadascun dels arxius individuals que s'annexi en la proposta electrònica està establert en 250 MB. El límit màxim global de l'oferta és de 1GB o 1024 MB.

Els formats admesos per als documents que se annexin en la presentació de una proposició són els següents:

Format de text natiu de Microsoft Word: .doc | .docx
Format documental natiu de Adobe Acrobat: .pdf
Format gràfic: .jpg

Com a mesura alternativa per adjuntar arxius d'altres formats, es poden enviar en un arxiu comprimit (ZIP).

Es responsabilitat de les licitadores vetllar perquè les ofertes estiguin lliures de virus. Tot i així, la mera presencia de virus no determina l'exclusió de la proposició, sempre que es pugui accedir al

seu contingut. Segons les circumstàncies que concorrin en cada cas, serà la Mesa de contractació qui decideixi al respecte.

La presentació de les proposicions podrà realitzar-se durant 24 hores al dia els 7 dies de la setmana; la data i hora de presentació de la proposició seran les que constin en el resguard acreditatiu emès pel Registre Auxiliar del Portal de Contractació Electrònica i coincidirà amb el moment en el que finalitza la recepció de la proposició.

7. En els supòsits que es prevegin dificultats en la transmissió derivades de la mida dels documents i dades presentades o problemes de connectivitat amb la xarxa, que impedeixin rebre l'oferta dintre del termini establert en aquests plecs, s'acceptarà l'enviament en dos fases. En aquests supòsits l'empresa licitadora haurà de remetre, **abans de la finalització del termini de presentació d'ofertes**, la empremta digital (hash), no obstant disposaran d'un termini de 24 hores per completar l'enviament de l'oferta. Si no es fa aquesta segona remissió en el termini indicat, es considerarà que l'oferta ha estat retirada.

En aquest supòsit l'empremta digital (hash) degudament signada s'haurà de remetre al correu electrònic següent: contractacio_psim@bcn.cat amb la finalitat que es pugui comprovar que aquesta empremta digital coincideix amb la que consta a l'oferta presentada i, per tant, que el contingut de l'oferta no s'ha alterat des del moment de l'enviament per part de l'empresa licitadora.

En aquest correu s'haurà d'indicar el codi de contracte, l'objecte del contracte, i les dades identificatives de l'empresa licitadora.

8. En cas de no poder accedir al contingut d'una oferta perquè l'arxiu està danyat, es pot recórrer a la còpia local generada automàticament en l'equip de l'empresa licitadora, comprovant que l'empremta digital (hash) de l'oferta coincideix amb la que consta en poder de l'òrgan de contractació.

9. Una vegada l'oferta ha estat tancada, si es reobre, la seva petjada (hash) actual quedarà invalidada i en tancar-la novament, es generarà una nova petjada (hash), completament diferent; inclús si no es modifica el contingut de l'oferta. Aquesta nova oferta reoberta es considerarà a tots els efectes, com una oferta diferent d'altres tancades anteriorment. És possible guardar una còpia de l'oferta original, per si fos necessari enviar-la juntament amb la petjada (hash).

Per aquest motiu, només s'ha de reobrir l'oferta, si es desitja modificar el contingut d'aquesta i enviar-la, novament, dins del termini de presentació d'ofertes.

Si ja s'ha notificat el tancament de l'oferta a l'òrgan de contractació, mitjançant la petjada (hash) d'aquesta, el següent pas hauria de ser l'enviament de l'oferta dins del termini establert.

Clàusula 10. Criteris de valoració de les ofertes

Considerant l'objecte del contracte, així com totes les actuacions que integren el seu cicle de vida, es considera adient a fi i efecte de seleccionar la millor oferta en relació qualitat preu, incorporar els criteris següents i amb la proporció que tot seguit s'indica i justifica relacionats per ordre decreixent d'importància:

Criteris automàtics: puntuació total: 100 punts

1.- **Pel preu ofert**. Ponderació **70 punts**

Representa 70% del total de puntuació a obtenir.

Amb aquest criteri es valora especialment aquestes característiques per l'interès municipal per obtenir l'oferta econòmica més avantatjosa.

Es proposa utilitzar la fórmula següent:

S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que formuli el percentatge de reducció de tots i cada un dels preus unitaris assenyalats a la clàusula 2 d'aquest plec, més alt que sigui admissible, és a dir, que no sigui una oferta anormalment baixa i que tampoc no superi l'import dels preus unitaris que figuren a l'esmentada clàusula del PCAP, i a la resta de licitadors la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per la Instrucció de la Gerència Municipal i aprovada per Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gaseta Municipal del dia 29 de juny*:*

$$\left(\frac{\%\ de\ reducció\ del\ preus\ unitaris\ ofert\ per\ licitador}{\%\ de\ reducció\ de\ preus\ unitaris\ més\ alt\ presentat}\right) x\ Punts\ màx = Puntuació\ resultant$$

S'apliquen els criteris de determinació de l'oferta anormal o desproporcionada segons allò establert a la Instrucció de la Gerència Municipal, aprovada per Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gaseta Municipal del dia 29 de juny. Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes, en principi, amb valors anormals o desproporcionats:

- un diferencial de 10 punts percentuals per sobre de la mitjana de les ofertes o, en el cas d'un únic licitador, de 20 punts percentuals respecte el pressupost net de licitació.
- Si el nombre de licitadors és superior a 10, pel càlcul de la mitjana de les ofertes es podrà prescindir de l'oferta més baixa i/o de l'oferta més alta si hi ha un diferencial superior al 5% respecte de l'oferta immediatament consecutiva.
- Si el nombre de licitadors és superior a 20, pel càlcul de la mitjana de les ofertes es podran excloure una o les dues ofertes més cares i/o una o les dues ofertes més baixes sempre i quan una amb l'altre o totes dues amb la que la segueix tinguin un diferencial superior al 5%.

Les ofertes que, d'acord amb el plec, puguin ser considerades anormals o desproporcionades, seran excloses si, en el tràmit d'audiència, s'evidencia que els salaris considerats a l'oferta són inferiors al que estableix el conveni d'aplicació. També es rebutjarà l'oferta si es comprova que és anormalment baixa perquè no compleix les obligacions aplicables en matèria ambiental, social o laboral establertes en el Dret de la Unió, en el Dret Nacional, els convenis col·lectius o per les disposicions de Dret internacional enumerades en l'annex X de la Directiva 24/2014.

Es valora amb més del 35% de la puntuació total l'oferta econòmica malgrat el que diu la Instrucció municipal aprovada per la Comissió de Govern de 15 de març de 2018, per a l'aplicació de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, atès que no és possible introduir criteris de caràcter qualitatiu, diferents als ja previstos als apartats

següents, que tinguin un pes equiparable al del preu com a factor determinant de l'adjudicació.

2.- Per l'experiència professional del personal adscrit a l'execució del contracte, en serveis de gestió de trucades d'emergència, centres de coordinació operativa, centres d'atenció telefònica d'emergències o serveis equivalents de caràcter crític: Ponderació:. **30 punts**

Representa el 30% del total de puntuació a obtenir.

Es valoraran els anys d'experiència professional acreditada dels perfils clau adscrits a l'execució del contracte, concretament de les figures de Responsable del Servei, del Responsable de Qualitat i del Supervisor/a, en serveis de gestió de trucades d'emergència, centres de coordinació operativa, centres d'atenció telefònica d'emergències o serveis equivalents de caràcter crític. Aquest personal no està subjecte a subrogació.

Justificació: La prestació objecte del contracte es desenvolupa en un entorn operatiu d'elevada complexitat que requereix la gestió ininterrompuda de comunicacions vinculades a emergències, incidències i atenció ciutadana, així com la coordinació d'equips operatius amb cobertura 24x7x365.

El Plec atribueix als perfils de Supervisor, Responsable del Servei, Responsable de Qualitat i Formació i Coordinadors/es funcions essencials relacionades amb la direcció del servei, la supervisió dels equips, la gestió de la qualitat, la formació del personal, la planificació de recursos, el control operatiu i la garantia de la continuïtat del servei.

L'experiència prèvia d'aquests professionals en serveis d'emergència o d'alta criticitat contribueix directament a una implantació més eficient del contracte, a una millor resposta davant situacions d'elevada càrrega operativa, a una correcta aplicació dels procediments i a la consecució dels nivells de qualitat i cobertura exigits.

Per aquest motiu, es considera que l'experiència acreditada dels perfils clau, adscrits i/o designats al contracte, presenta una vinculació directa amb la qualitat de l'execució contractual i permet identificar aquelles ofertes que aporten majors garanties d'eficàcia, estabilitat i capacitat de gestió operativa.

- **Experiència professional del Supervisor/a del servei (clàusula 3.3.4 PPT)** en serveis de gestió de trucades d'emergència, centres de coordinació operativa, centres d'atenció telefònica d'emergències o serveis equivalents de caràcter crític (**fins a 16 punts)**:
  - Experiència igual o superior a 5 anys: **16 punts**
  - Experiència igual o superior a 3 anys i inferior a 5 anys: **8 punts**

- **Experiència professional del Responsable del Servei (clàusula 3.3.4 PPT)** en serveis de gestió de trucades d'emergència, centres de coordinació operativa, centres d'atenció telefònica d'emergències o serveis equivalents de caràcter crític (**fins a 7 punts)**:
  - Experiència igual o superior a 5 anys: **7 punts**
  - Experiència igual o superior a 3 anys i inferior a 5 anys: **3,5 punts**

- **Experiència professional del Responsable de Qualitat i Formació (clàusula 3.3.4 PPT)** en serveis de gestió de trucades d'emergència, centres de coordinació operativa, centres d'atenció telefònica d'emergències o serveis equivalents de caràcter crític (**fins a 7 punts)**:
    - Experiència igual o superior a 5 anys: **7 punts**
    - Experiència igual o superior a 3 anys i inferior a 5 anys: **3,5 punts**

  La puntuació serà acumulativa fins al màxim establert. Només es valorarà l'experiència adquirida durant els darrers 10 anys, en funcions directament relacionades amb la gestió operativa, coordinació, supervisió, qualitat o direcció de serveis d'emergències, seguretat, bombers, protecció civil, emergències sanitàries o altres serveis equivalents de naturalesa crítica.

  A l'efecte d'aquest criteri, l'experiència es computarà per anys complets acreditats mitjançant la presentació del currículum vitae de la persona proposada per ocupar cada una de les funcions descrites.

Si es produeix un empat en la puntuació total entre diverses empreses licitadores s'aplicaran els següents criteris de desempat, per ordre, tenint en compte com a data del compliment efectiu del fet de desempat el venciment del termini de presentació d'ofertes:

1) Les empreses licitadores amb menor percentatge de contractes temporals a la plantilla de cadascuna de les empreses.

2) Les empreses licitadores amb major percentatge de persones treballadores amb discapacitat o en situació d'exclusió social a la plantilla de cadascuna de les empreses, primant en cas d'igualtat, el major nombre de personal fix amb discapacitat en plantilla, o el major nombre de persones treballadores en inclusió a la plantilla.

3) Les empreses licitadores amb major percentatge de dones ocupades a la plantilla de cadascuna de les empreses.

En cas que l'aplicació d'aquests criteris no doni lloc a desempat es dirimirà mitjançant sorteig.

Clàusula 11. Mesa de contractació

La mesa de contractació estarà constituïda per:

President: La gerent de la Gerència d'Àrea de Seguretat ,Prevenció i Convivència, o persona que la substitueixi

Vocals:

Titular	**Substitut/a**

Sr. Antonio Muñoz Juncosa, interventor General	Persona en qui es delegui
Sra. Irina Espriu i Parés, directora de Serveis de Gestió Econòmica i Control de Recursos	Un/a assessor/a tècnic/a de la direcció de Serveis de Gestió Econòmica i Control de Recursos
Sra. Núria Castelló del Barco, secretaria delegada de la Gerència d'Àrea de Seguretat, Prevenció i Convivència	Un/a assessor/a tècnic/a del Departament de Recursos Econòmics
Sra. Laia Segarra Gutiérrez, cap del Departament de Recursos Econòmics.	Un/a assessor/a tècnic/a del Departament de Recursos Econòmics
Sr. Miquel Corral Pozo, cap de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions	Un/a tècnic/a del Departament de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions

Actuarà com a secretari/a de la Mesa un/a funcionari/a de la Corporació.

Les persones que composen la mesa de contractació regiran el seu comportament per les pautes i criteris continguts en el Codi ètic de conducta de l'Ajuntament de Barcelona, tot d'acord amb la previsió de la disposició addicional d'aquest Codi, publicat a la Gaseta municipal del dia 13 de desembre de 2017 i declararan expressament en la primera reunió que no concorren cap causa de conflicte d'interessos.

Clàusula 12. Obertura de proposicions

D'acord amb l'article 157.3 LCSP, l'obertura de les proposicions s'efectuarà en el termini màxim de 20 dies a partir de la data de finalització del termini de presentació de proposicions.

En tot cas, l'obertura del sobre electrònic BC es realitzarà en acte públic. La data i lloc s'informarà en l'anunci de licitació en el perfil de contractant.

Clàusula 13. Adjudicació del contracte

1. D'acord amb la previsió de l'article 158 LCSP, l'adjudicació del contracte s'acordarà en el termini màxim de 2 mesos a comptar des del dia següent al de l'obertura de les proposicions rebudes o, si és el cas, d'obertura del primer sobre que contingui la proposició. Aquest termini s'ampliarà en 15 dies si es requereix seguir tramitació per valorar l'anormalitat de les ofertes.

D'acord amb l'article 158.4 LCSP, transcorregut el termini anterior sense que s'hagi produït l'adjudicació, les empreses licitadores tenen dret a retirar la seva proposta.

2. Prèviament a l'adjudicació es requerirà a l'empresa licitadora que es proposi com adjudicatària perquè presenti determinada documentació.

L'empresa licitadora que estigui inscrita en el RELI, en el ROLECE o en una llista oficial d'operadors econòmics d'un Estat membre de la Unió Europea d'accés gratuït, no està obligada a presentar els documents justificatius o altra prova documental si les dades que es requereixen figuren inscrites en aquests registres.

La documentació que, en el seu cas, es requerirà és la següent:

- Document que acrediti la vàlida constitució de la Societat i que de conformitat amb el seu objecte social pot presentar-se a la licitació.

- Document que acrediti la deguda representació per presentar la proposició del signant de la mateixa.

- Certificats del compliment de les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social establertes per les disposicions vigents. Es consultarà l'aplicació informàtica municipal de recaptació per comprovar que l'empresa licitadora proposada com a adjudicatària es troba al corrent del compliment de les seves obligacions tributàries amb l'Ajuntament de Barcelona i s'obtindrà una còpia impresa de la consulta i s'incorporarà a l'expedient.

Els documents que, si escau, haurà d'aportar per acreditar el compliment dels requisits d'aptitud i solvència són:

- Els comptes anuals dels tres darrers exercicis aprovats i dipositats al Registre Mercantil o en el Registre oficial que correspongui. Les empreses individuals no inscrites al Registre Mercantil han d'acreditar el seu volum anual de negocis mitjançant els llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil. En el cas de què la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresa licitadora sigui inferior a un any haurà d'aportar la documentació acreditativa corresponent.

- Relació dels principals serveis efectuats en els últims 3 anys que inclogui import, dates i el destinatari, públic o privat, d'aquests. Els serveis efectuats s'acrediten mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari és una entitat del sector públic o, quan el destinatari és un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, a falta d'aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresa; si s'escau, aquests certificats han de ser comunicats directament a l'òrgan de contractació per l'autoritat competent. Els certificats de bona execució dels serveis inclosos en la relació, el destinatari dels quals va ser una entitat del sector públic, els pot comunicar directament a l'òrgan de contractació l'entitat contractant.

Els corresponents certificats podran ser expedits per mitjans electrònics, informàtics o telemàtics, que seran acceptats en els termes previstos en el plec de clàusules administratives generals.

D'acord amb l'article 150.2 LCSP, la documentació s'haurà de presentar dins del termini dels 10 dies hàbils a comptar del següent al de la recepció del requeriment.

3. D'acord amb l'article 150.3 LCSP, un cop presentada la documentació requerida i constituïda, en el seu cas, la garantia definitiva, s'adjudicarà el contracte dins dels 5 dies hàbils següents al de la seva recepció.

D'acord amb l'article 150.2 LCSP, si l'empresa licitadora no presenta la documentació requerida o no constitueix la garantia definitiva dins del termini assenyalat s'entendrà que retira la seva oferta i es procedirà a requerir la mateixa documentació a la següent empresa licitadora segons l'ordre en què hagin quedat classificades les ofertes.

En cas de falsedat en el DEUC presentada per la empresa proposada com a adjudicatària, aquesta quedarà automàticament exclosa de la licitació i l'òrgan competent incoarà i tramitarà el

corresponent expedient de prohibició de contractar. Així mateix la Mesa podrà optar per tornar a valorar les ofertes.

Clàusula 14. Garantia definitiva

Garantia definitiva

D'acord amb la previsió de l'article 107.3 LCSP, l'empresa proposada com adjudicatària està obligada a constituir una garantia definitiva consistent en el 5 per 100 del pressupost net, dins del termini de 10 dies hàbils a comptar del següent al de la recepció del requeriment.

Si l'empresa licitadora seleccionada per a l'adjudicació s'ha acollit a la modalitat de constitució de la garantia definitiva mitjançant retenció del preu, l'import total d'aquesta serà retingut del primer o únic abonament del contracte. Si el primer abonament no és suficient per cobrir la totalitat de la garantia definitiva el que resti pendent de la garantia es retindrà del preu en el següent abonament i així successivament fins cobrir la totalitat de la garantia definitiva.

La/es garantia/es que no es constitueixin mitjançant la modalitat de retenció en preu, ha/n de constituir-se a la Tresoreria de la Corporació, plaça de Sant Miquel, núm. 1, planta 1, Edifici Novíssim, en metàl·lic, en valors públics o privats legalment admissibles, mitjançant aval bancari o per contracte d'assegurança de caució. L'acreditació de la seva constitució podrà fer-se per mitjans electrònics, informàtics o telemàtics.

Per sol·licitar cita prèvia a Tresoreria cal accedir(tresoreria@bcn.cat):

☐ Català**:**
https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20210001470

☐ Castellà:
https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20210001470

Clàusula 15. Notificació de l'adjudicació i formalització del contracte

1. D'acord amb la previsió de l'article 151 i la disposició addicional 15a de la LCSP, l'acte d'adjudicació serà notificat per mitjans electrònics a les empreses licitadores i en el termini màxim de 15 dies es publicarà en el perfil de contractant.

2. D'acord amb l'article 50.1.d) i 153.3 LCSP, el contracte no es podrà formalitzar fins que hagin transcorregut 15 dies hàbils des de la tramesa de la notificació de l'adjudicació a les empreses licitadores. Si un cop finalitzat aquest termini no s'ha interposat recurs especial previst a l'article 44 LCSP que impliqui la suspensió del procediment, o s'hagués acordat l'aixecament de la suspensió, es requerirà a l'empresa adjudicatària perquè en un termini no superior a 5 dies a partir de la data següent a la de recepció del requeriment es procedeixi a la formalització del contracte.

En cas que s'hagi notificat com a adjudicatària una UTE, aquesta s'ha de constituir formalment en unió temporal abans de la formalització del contracte.

D'acord amb l'article 153.4 LCSP, si per causes imputables a l'empresa adjudicatària no s'hagués formalitzat el contracte dins del termini assenyalat, s'entendrà que retira la seva oferta, procedint a exigir-li l'import del 3% del pressupost base de licitació, IVA exclòs, en concepte de penalitat i l'Ajuntament sol·licitarà la documentació a la següent empresa licitadora per l'ordre en què hagin quedat classificades les ofertes.

3. El contracte es perfeccionarà amb la seva formalització en document administratiu, que serà títol suficient per accedir a qualsevol registre públic. Això no obstant, podrà elevar-se a escriptura pública si ho sol·licita l'empresa adjudicatària, i les despeses derivades del seu atorgament aniran al seu càrrec.

4. D'acord amb l'article 154 LCSP, la formalització del contracte i el document contractual es publicaran en el perfil de contractant i en el DOUE. L'anunci en el perfil es realitzarà en un termini no superior a 15 dies des del perfeccionament del contracte i, si procedeix, en el DOUE en un termini no superior a 10 dies.

Clàusula 16. Execució del contracte

El contracte s'executarà durant 24 mesos a comptar des de 1 de juny de 2027, o l'endemà de la seva formalització, si fos posterior. Es contempla la possibilitat de prorrogar les prestacions amb un màxim de dues pròrrogues, cadascuna d'una durada màxima de 12 mesos.

Abans de l'inici del contracte, l'empresa contractista ha d'haver lliurat al responsable del contracte, en format digital, a través de l'adreça de correu electrònic telecomunicacions_gsp@bcn.cat el "Document de coordinació empresarial en prevenció de riscos laborals", degudament complimentat, signat i acompanyat de la documentació que s'hi enumera, per donar compliment al RD 171/2004, que desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995. Aquest document està disponible al perfil de contractant, on l'empresa contractista també trobarà el document "Manual de prevenció de riscos laborals per empreses externes", amb les disposicions en matèria de seguretat i salut laboral que resta obligat a complir. No es podrà iniciar el contracte si no s'ha lliurat aquesta informació, incorrent el contractista en responsabilitat contractual.

Clàusula 17. Abonaments a l'empresa contractista

D'acord amb l'article 102 LCSP, el preu retribueix la prestació realitzada i inclou l'IVA que s'indicarà com a partida independent.

El preu es determinarà en euros.

El pagament del preu es realitzarà mitjançant la presentació de les factures de forma mensual i prèvia comprovació i supervisió de les prestacions realitzades i els preus unitaris aplicats.

La factura, serà revisada i conformada en el termini màxim de deu dies. En cas de disconformitat, la factura serà retornada a l'empresa contractista, atorgant-li un termini màxim de deu dies a comptar des de l'endemà al de la recepció per efectuar observacions o presentar nova factura amb les rectificacions escaients.
El contracte no està subjecte a comprovació material, perquè es tracta d'un arrendament de vehicles que es gaudeix al llarg de tot el període d'execució.

L'empresa contractista haurà d'incloure, en la/es factura/es que presenti, les següents dades especificades en la capçalera del present plec:

- Codi de contracte.
- Òrgan de contractació.
- Departament econòmic.
- Departament destinatari.
- Codi DIR3: LA0006791.

*veure aquestes dades a la capçalera d'aquest plec

Clàusula 18. Revisió de preus

D'acord amb la previsió de l'article 103 LCSP, en aquest contracte no es podrà revisar el preu durant la seva durada incloent les pròrrogues.

Clàusula 19. Responsable del contracte

Es designa a Miquel Corral Pozo, Cap de Departament de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions, o persona en qui es delegui, com la persona responsable del contracte, a qui li correspon supervisar l'execució, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació pactada, tot d'acord amb la previsió de l'article art. 62.1 LCSP.

Al responsable del contracte li correspon, amb caràcter general, supervisar l'execució del mateix, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de la prestació del servei públic pactada, així com reforçar el control del compliment del mateix i agilitzar la solució d'incidències que pugin aparèixer durant la seva execució, i en particular:

1. Promoure i convocar les reunions que resultin necessàries amb l'objecte de solucionar qualsevol incident en l'execució del contracte en el sentit que millor convingui als interessos públics. De totes les reunions aixecarà acta que hauran de ser signades pel contractista.
2. Resoldre les incidències que pugin sorgir en l'execució del contracte, seguint el procediment establert a l'article 97 del Reglament general de contractes de les Administracions públiques.
3. Informar els expedients de reclamació de danys i perjudicis i d'incautació de garantia definitiva.
4. Proposar la imposició de penalitats, assenyalant la seva graduació o proporció.
5. Informar la devolució o cancel·lació de garanties.

6. Informar sobre el compliment de les condicions especials i essencials assenyalades per a l'execució del contracte, com també del correcte compliment de les millores que van ser proposades pel contractista i que van ser valorades per a la seva adjudicació.
7. Establir les directrius oportunes en cada cas, amb la possibilitat de requerir l'adjudicatari en qualsevol moment o situació, la informació que sigui necessària sobre l'estat d'execució del contracte, de les obligacions de l'adjudicatari, i del compliment de terminis i actuacions.
8. Ordenar, en cas d'urgent necessitat, les mesures precises per tal d'aconseguir o restablir el bon ordre en l'execució del contracte pactat, o quan el contractista, o persones que depenguin d'aquest, incorrin en actes o omissions que comprometin o pertorbin la bona marxa del contracte, sens perjudici de l'obligació de donar compte a l'òrgan de contractació.
9. Dirigir les instruccions al contractista sempre que no suposin una modificació de l'objecte del contracte ni siguin contràries al que preveuen els plecs i altres documents contractuals.

Qualsevol altre funció prevista en els plecs o indicada per l'òrgan de contractació.

Clàusula 20. Condicions especials d'execució i obligacions de l'empresa contractista.

1. Condicions especials d'execució:

Es considera necessari, d'acord amb la previsió de l'article 202 LCSP, establir les següents condicions especials d'execució del contracte que es consideren vinculades amb el seu objecte, no són discriminatòries i són compatibles amb el dret comunitari:

1.1 De caràcter social:

- Manteniment de condicions laborals durant la vigència del contracte

  L'empresa contractista ha de mantenir, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació.

  Aquesta condició te el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a falta molt greu o causa d'extinció contractual.

  El/La responsable del contracte podrà requerir a l'empresa contractista que declari formalment que ha complert la obligació. Així mateix, el/la responsable del contracte o l'òrgan de contractació podran requerir als òrgans de representació de les persones treballadores que informin al respecte.

1.2. En matèria de protecció de dades:

- Confidencialitat

  L'empresa contractista s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'administració municipal.

Les empreses contractades seran responsables de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliguen a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament dels contractes.

Un cop finalitzat el present contracte, les empreses contractades es comprometen a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'administració municipal, així com qualsevol altra producte obtingut com a resultat dels presents contractes.

- Personal extern

El responsable de contracte corresponent de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'empresa adjudicatària corresponent està obligada a implantar els mecanismes i controls necessaris per a garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació de l'administració municipal, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El responsable del contracte corresponent de l'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en la política i instruccions de l'administració municipal que els sigui d'aplicació, i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'administració municipal. L'empresa adjudicatària haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

El responsable de contracte de l'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en que van rebre la formació en política i instruccions de l'administració municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al responsable del contracte de l'administració municipal, abans de ser donats els permisos per accedir als sistemes d'informació d'aquesta o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'administració municipal.

-

2. Condicions d'execució generals:

L'empresa contractista quedarà vinculada per l'oferta que hagi presentat.

3. Obligacions de l'empresa contractista:

A més de les obligacions establertes en LCSP, l'empresa contractista està obligada a:

a) Especificar les persones concretes que executaran les prestacions i acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, prèviament a l'inici de l'execució del contracte.
b) Fer subscriure a tot el personal que presti el servei el codi ètic que li sigui facilitat per l'Ajuntament de Barcelona.

c) Facilitar la informació que s'estableix a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

d) Designar una persona responsable de la bona marxa dels treballs i el comportament del personal; també ha de fer d'enllaç amb els corresponents serveis municipals i el/la responsable del contracte.

e) Fer una correcta gestió ambiental del seu servei, prenent les mesures necessàries per minimitzar els impactes que aquest pugui ocasionar (com ara els impactes acústics, sobre l'entorn, fer una correcta gestió dels residus i els embalatges i altres mesures que siguin adients a l'objecte del contracte) d'acord amb la legislació vigent.

f) Guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris dels que hagi tingut coneixement amb ocasió de l'execució del contracte, complint durant el termini mínim de cinc anys les obligacions de confidencialitat exigides a l'article 133.2 LCSP. L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions establertes en la normativa sobre protecció de dades i especialment en l'establerta en la Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garanties dels Drets Digitals i normes que la desenvolupin. L'empresa contractista tindrà la consideració d'encarregada del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat.

g) L'adjudicatari del contracte queda sotmès a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garanties dels Drets Digitals, 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, així com a la resta de normativa nacional o de la Unió Europea sobre protecció i tractament de dades. El contractista haurà de guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels quals tingui coneixement amb ocasió del contracte. En conseqüència, i amb caràcter d'obligacions essencials:

   - El contractista i els seus treballadors designats per a la realització dels treballs objecte del contracte queden expressament i específicament obligats a mantenir absoluta confidencialitat i a guardar estricte secret sobre tota aquella informació referida a dades de caràcter personal que poguessin conèixer com a conseqüència del compliment del contracte. Aquestes obligacions subsistiran fins i tot després de finalitzar i extingir-se aquest contracte.

   - Si amb motiu de la realització dels treballs objecte del contracte, el personal del contractista hagués tingut accés o coneixement, directe o indirecte, de dades de caràcter personal objecte de tractament per l'Ajuntament, tindrà l'obligació de mantenir el deure

secret respecte a la citada informació, fins i tot després d'haver finalitzat la seva relació laboral.

- El contractista queda obligat a comunicar aquest deure secret al seu personal, com també a controlar el seu compliment.

h) En el cas que el personal del contractista incompleixi el deure secret, efectués una comunicació de dades personals a terceres persones, o les utilitzés per a qualsevol finalitat, serà responsable de les infraccions previstes i tipificades en la normativa vigent, sense perjudici de les responsabilitats contractuals en les quals hagués pogut incórrer

i) Lliurar tota la documentació necessària pel compliment del contracte en català i fer-ne ús en les prestacions objecte del contracte.

j) Lliurar tota la documentació que en qualsevol moment de la vigència del contracte, i en tot cas anualment, li sigui requerida per/la responsable del contracte respecte l'efectiu compliment de les obligacions i compromisos assumits per l'empresa pel que fa a la legislació d'integració de persones amb discapacitat, la contractació amb particulars dificultats d'inserció al mercat laboral, i la subcontractació de Centres Especials de Treball i/o Empreses d'Inserció, i els requisits i obligacions contractuals ambientals que s'estableixin als plecs.

k) Complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el Conveni Col·lectiu sectorial aplicable.

l) Complir amb la normativa general sobre prevenció de riscos laborals, especialment en matèria CAE

m) Fer subscriure a tot el personal que presti el servei el codi ètic que li sigui facilitat per l'Ajuntament de Barcelona.

n) Adaptar-se a les noves necessitats i projectes innovadors que pugui resultar d'aplicació a la prestació del servei.

o) Acreditar la constitució d'una pòlissa de responsabilitat civil per import de 1.000.000,00 euros.

p) Adaptar-se a les noves necessitats i projectes innovadors que pugui resultar d'aplicació a la prestació del servei.

Clàusula 21. Modificació del contracte

D'acord amb les previsions dels articles 203 i següents LCSP, perfeccionat el contracte, l'òrgan de contractació el podrà modificar per les causes que seguidament s'indiquen. En cap cas l'import total de les modificacions pot incrementar més del 20 % del preu inicial del contracte ni incorporar nous preus contradictoris, pel que la modificació no pot suposar l'establiment de nous preus unitaris no previstos en el contracte.

La modificació requerirà informe previ de la persona responsable del contracte.

Causes previstes de modificació:

1. Per l'increment o decrement sostingut del volum d'incidents, emergències, serveis o trucades derivades del 112 que requereixin actuacions de segon nivell per part de GUB o SPCPEIS, respecte els volums de referència previstos als apartats 2.1, 3.2 i Annex I del PPT, quan aquest increment o decrement comporti la necessitat d'augmentar o reduir les hores de prestació dels perfils operatius del servei.

2. Per l'increment o decrement sostingut del volum de trucades rebudes als telèfons administratius de GUB i SPCPEIS (93 291 50 92 i 93 291 53 53), respecte els volums de referència previstos al PPT i a l'Annex I, quan aquesta variació requereixi augmentar o reduir les hores de prestació dels gestors/es de centraleta per mantenir els nivells de servei i qualitat exigits

3. Per l'increment o decrement de les hores corresponents als serveis no programats i dels recursos humans associats, derivat de la necessitat de reforçar el servei davant esdeveniments extraordinaris, incidents de gran impacte operatiu, emergències, dispositius especials, manifestacions, vagues o altres circumstàncies sobrevingudes que comportin un volum de gestió superior o inferior als escenaris de referència considerats en la licitació.

4. Augment o disminució de les tasques per adaptació a canvis normatius que siguin d'aplicació aprovats després de l'adjudicació del contracte.

Tal i com estableix l'article 204.1 lletra b) de la LCSP la modificació no pot suposar l'establiment de nous preus unitaris no previstos en el contracte.

Es pot modificar el contracte per les causes imprevistes establertes en l'article 205.2 i 206 LCSP en les condicions i requisits establerts legalment.

El procediment per aquesta modificació requerirà l'audiència a l'empresa contractista i, si escau, del redactor del projecte o de les especificacions tècniques, i la seva formalització en document administratiu.

Clàusula 22. Recepció i termini de garantia

1. La constatació de la correcta execució de les prestacions i la seva posterior recepció s'efectuarà mitjançant acta de conformitat, que s'estendrà dins el termini d'un mes següent al seu lliurament o realització, si es troben en estat de ser rebudes i a satisfacció de l'Ajuntament, tot d'acord amb les previsions de l'article 210 LCSP.

2. S'acordarà la liquidació del contracte dins del termini de trenta dies a comptar des de la data de l'acta de recepció tot d'acord amb les previsions de l'article 210.4 LCSP.

3. També un cop efectuada la recepció o conformitat, començarà a córrer el termini de garantia, que serà de 6 mesos.

Clàusula 23. Subcontractació

Ateses les característiques i qualitats que han estat objecte de valoració i consideració determinant per a l'adjudicació de la millor relació qualitat preu del contracte, no es permet la subcontractació.

Clàusula 24. Subrogació

D'acord amb allò previst a l'article 130 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, i de conformitat amb l'article 20 del III Conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de *Contact Center*, codi de conveni número 99012145012002, publicat al BOE núm. 137 de 9 de juny de 2023, en aquest cas s'imposa l'obligació de l'adjudicatari de subrogar-se en les relacions laborals amb els treballadors de l'empresa que actualment presta el servei, com annex a aquest plec, es publica un quadre amb informació sobre les condicions dels contractes dels treballadors als què afecta la subrogació, per tal de permetre una exacta avaluació dels costos laborals que implicarà aquesta mesura.

- Conveni col·lectiu d'aplicació
- Categoria
- Tipus de contracte
- Jornada
- Antiguitat
- Venciment del contracte
- Salari brut anual de cada treballador
- Tots els pactes en vigor amb els treballadors als qui afecti la subrogació.

De conformitat amb el que estableix l'article 44 del TR de l'Estatut dels treballadors, aprovat pel RDLeg. 2/2015, de 23 d'octubre, cada contractista té l'obligació de respondre dels salaris impagats als treballadors afectats per subrogació, així com de les cotitzacions a la Seguretat Social acreditades, encara que els treballadors hagin estat subrogats pel nou contractista, sense que en cap cas l'esmentada obligació correspongui a aquest últim. En aquest cas, l'Administració, un cop acreditada la falta de pagament dels esmentats salaris, procedirà a la retenció de les quantitats degudes al contractista per garantir el pagament dels esmentats salaris i a la no devolució de la garantia definitiva en tant no s'acrediti el seu abonament.

Clàusula 25. Cessió del contracte

En el present contracte resta prohibida la cessió.

Clàusula 26. Demora en les prestacions

1. L'empresa contractista està obligada a complir el contracte dins el termini total i, si és el cas, parcials, fixats per a la seva realització.

2. La mora de l'empresa contractista en l'execució del contracte no necessitarà intimació prèvia per part de l'Administració.

3. Quan l'empresa contractista, per causes a ella imputables, hagués incorregut en demora respecte al compliment del termini total, l'Administració podrà optar per la resolució del contracte o per la imposició de les penalitzacions diàries en la proporció de 0,60 euros per cada 1.000 euros del preu del contracte (IVA exclòs), tot d'acord amb la previsió de l'article 193.3 LCSP.

Cada vegada que les penalitzacions per demora, arribin a un múltiple del 5 per 100 del preu del contracte, l'IVA exclòs, l'òrgan de contractació podrà resoldre el contracte o acordar-ne la continuïtat amb imposició de noves penalitzacions.

4. L'empresa contractista podrà procedir a la suspensió del compliment del contracte per manca de pagament, sempre que la demora sigui superior a quatre mesos.

5. Quan l'empresa contractista, per causes a ella imputables, hagués incorregut en demora respecte al compliment del terminis parcials o quan la demora en el compliment faci que existeixi una presumpció raonable de la impossibilitat de complir amb el termini total, l'Administració podrà optar per la resolució del contracte o per la imposició de les penalitats previstes a l'article 193 LCSP.

Clàusula 27. Responsabilitat en l'execució del contracte

L'empresa contractista resta subjecta a les responsabilitats i sancions establertes amb caràcter general en la LCSP i, especialment, les prescrites en article 201 quan a les obligacions socials, ambiental i laborals.

A més es tipifiquen els següents incompliments:

a) Incompliments molt greus:

- L'incompliment de les obligacions contractuals essencials previstes en aquest plec.
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan produeixi un perjudici substancial en l'execució del contracte i no doni lloc a la resolució del contracte.
- L'incompliment de les prescripcions sobre senyalització i seguretat de tercers en les prestacions.
- L'incompliment molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals que posi en perill les persones i/o les instal·lacions.
- Les actuacions que, per acció o omissió, generen riscos greus sobre el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en aquest plec.

b) Incompliments greus:

- La falsedat de la declaració de l'empresa contractista de no tenir cap relació financera o econòmica en un paradís fiscal o falsedat en què aquesta relació és legal, segons estableix el Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016.
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi incompliment molt greu.
- L'incompliment de les prescripcions municipals sobre comunicació de les prestacions.
- L'incompliment, que no constitueixi incompliment molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- L'incompliment de les condicions especials d'execució establertes en aquest plec, quan no se'ls hi hagi atribuït el caràcter d'obligacions contractuals essencials.
- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en aquest plec.

c) Incompliments lleus:

- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi incompliment molt greu o greu.
- L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental exigides en la normativa de prevenció de riscos laborals i que no estiguin tipificades com a greus o molt greus.
- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en aquest plec.

- Penalitats contractuals

Independentment del rescabalament per danys i perjudicis, en cas d'incompliment que no produeixi resolució del contracte, l'Ajuntament pot aplicar les penalitats següents, graduades en atenció al grau de perjudici, perillositat i/o reiteració:

a) Incompliments molt greus: multa de fins a un 10 per 100 del preu del contracte, entès com a import d'adjudicació o del pressupost base de licitació, quan el preu es determini en funció de preus unitaris

b) Incompliments greus: multa de fins a un 6 per 100 del preu del contracte.

c) Incompliments lleus: multa de fins a un 3 per 100 del preu del contracte.

<u>Penalitats específiques:</u>

Quan el contractista, per causes que li siguin imputables, hagi incomplert parcialment l'execució de les prestacions definides en el contracte, l'òrgan de contractació podrà optar, ateses les circumstàncies del cas, per la seva resolució o per la imposició de les penalitats. Així, en cas d'incompliment dels nivells de qualitat exigits a l'apartat 5 del Plec de Condicions Tècniques, seran d'aplicació les següents penalitzacions:

- Per no garantir la cobertura al 100 % dels serveis de gestió d'emergències: penalitat d'un 1% de la facturació del mes en que s'hagi produït l'incompliment.

- Per no entregar els informes de qualitat de servei dins dels 10 primers dies del mes següent (definit a l'apartat 3.3.7 del PPT): sanció d'un 1% de la facturació del mes en

que s'hagi produït l'incompliment.

- Quan en els informes mensuals d'avaluació dels indicadors de qualitat es detectin percentatges d'incompliment dels paràmetres establerts a l'apartat 6.3 del Plec de Prescripcions Tècniques (en matèria d'aspectes tècnics, capacitat, actituds i professionalitat dels informadors, així com en l'encert del contingut de les respostes), l'òrgan de contractació requerirà el contractista perquè adopti les mesures correctores necessàries. El contractista haurà d'implementar els canvis oportuns (de procediment, d'organització, d'assignació de tasques, de reforç formatiu o d'altres anàlegs) en el termini màxim de dos dies hàbils des de la recepció del requeriment.

  En cas que en el següent informe mensual es mantingui l'incompliment dels mateixos indicadors o d'altres de naturalesa equivalent, de manera que es produeixin dos informes mensuals successius amb resultats inferiors als objectius establerts, es podrà imposar una penalitat equivalent a l'1% de la facturació corresponent als mesos en què s'hagin produït els incompliments.

- Addicionalment, quan al llarg d'una mateixa anualitat es registrin incompliments dels indicadors de qualitat en cinc informes mensuals, consecutius o no, es podrà imposar una penalitat addicional equivalent al 3% de l'import anual facturat corresponent a l'anualitat en què s'hagin produït els esmentats incompliments, sense perjudici de les altres penalitats que, si escau, hagin pogut ser imposades.

En la tramitació de l'expedient, es donarà audiència al contractista perquè pugui formular al·legacions dins un termini de cinc dies hàbils i l'òrgan de contractació resoldrà, prèvia l'emissió dels informes pertinents. El termini per a imposar la corresponent penalitat o sanció contractual serà de tres mesos a comptar des de la data d'incoació del corresponent expedient.

<u>Cobrament de les penalitzacions per demora i per penalitat</u>

L'import de les penalitzacions pot fer-se efectiu deduint-lo en el/s document/s comptable/s de reconeixement de l'obligació, sense perjudici que la garantia respongui de l'efectivitat d'aquelles en els termes legalment previstos.

L'Ajuntament podrà aplicar l'import o retardar el pagament de les factures, totalment o parcialment, en compensació de deutes del contractista, per raó del contracte i amb independència dels danys i perjudicis que pugui reclamar.

El termini per a imposar la corresponent penalitat o penalitats contractual serà de tres mesos a comptar des de la data d'incoació del corresponent expedient.

En virtut de les prerrogatives establertes als articles 190 i 196 de la LCSP, l'òrgan de contractació pot –un cop escoltada l'empresa contractista- declarar la responsabilitat causada a tercers o al propi Ajuntament que li sigui imputable arran de l'execució del contracte, determinar l'import a què ha de fer front en concepte d'indemnització de danys i perjudicis i procedir a fer efectiu l'import à càrrec de l'assegurança de responsabilitat civil exigida en aquest plec i a iniciar, si escau, el corresponent procediment de rescabalament a més a més, d'aplicar la penalitat corresponent.

Clàusula 28. Resolució del contracte

1. El present contracte podrà ser resolt per qualsevol de les causes previstes a l'article 211 i 313 LCSP.

2. A part de les establertes a la llei, constitueixen causes específiques de resolució:

a) La demora en l'inici de les prestacions.

b) L'incompliment greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.

c) L'incompliment de la normativa municipal sobre comunicació de les prestacions quan afecti substancialment l'eficiència del contracte.

d) L'incompliment de qualsevol de les condicions ambientals substancials establertes en aquest plec i en el de prescripcions tècniques.

e) L'incompliment de les clàusules i obligacions essencials del contracte incloent les condicions especials d'execució quan aquest incompliment hagi estat qualificat d'infracció greu i concorre dol, culpa o negligència de l'empresa i, si es tracta de clàusules essencials, sempre que hagi donat lloc a la imposició de penalitats o a la indemnització de danys i perjudicis.

f) L'incompliment amb dol i mala fe de les previsions del Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016 de paradisos Fiscals.

g) La situació de l'empresa contractista durant l'execució del contracte en causa legal de prohibició de contractar.

h) Les altres establertes legalment per aquest tipus de contracte.

i) L'incompliment reiterat de qualsevol de les condicions especials d'execució establertes en aquest plec que no tinguin caràcter d'obligació contractual essencial.

j) No haver guardat la deguda reserva respecte a les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels que ha tingut coneixement amb ocasió del contracte.

k) L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte quan produeixi un perjudici molt greu.

l) Totes aquelles causes que s'hagin establert en aquest plec.

Clàusula 29. Recursos administratius i judicials

1. D'acord amb els articles 44.1 i 44.2 LCSP són susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, les següents actuacions:

a) Els anuncis de licitació, els plecs i els documents contractuals que estableixin les condicions que hagin de regir la contractació.

b) Els actes de tràmit adoptats en el procediment d'adjudicació, sempre que aquests decideixin directament o indirectament sobre l'adjudicació, determinin la impossibilitat de continuar el procediment o produeixin una indefensió o un perjudici irreparable a drets o interessos legítims. En tot cas, es considera que concorren les circumstàncies anteriors en els actes de la mesa o de l'òrgan de contractació pels quals s'acordi l'admissió o inadmissió de candidats o licitadors, o l'admissió o exclusió d'ofertes, incloses les ofertes que siguin excloses perquè són anormalment baixes com a conseqüència de l'aplicació de l'article 149.
c) Els acords d'adjudicació.
d) Les modificacions basades en l'incompliment del que estableixen els articles 204 i 205 d'aquesta Llei, perquè s'entén que la modificació havia de ser objecte d'una adjudicació nova.
e) La formalització d'encàrrecs a mitjans propis en els casos en què aquests no compleixin els requisits legals.
f) Els acords de rescat de concessions.

Aquest recurs té caràcter potestatiu, i s'interposarà davant el Tribunal Català de Contractes del Sector Públic.

Alternativament, es podrà interposar recurs contenciós administratiu, de conformitat amb la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

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

2. Contra els actes que adopti l'òrgan de contractació en relació amb els efectes, compliment i extinció d'aquest contracte que no siguin susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, procedirà la interposició del recurs administratiu ordinari 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 legislació bàsica del procediment administratiu comú; o de establerta en la llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques l recurs contenciós administratiu, de conformitat amb el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Clàusula 30. Transparència, integritat i conflicte d'interessos

Obligacions en matèria de transparència i accés a la informació pública

1. Lliurament d'informació per a publicitat activa

L'empresa adjudicatària resta obligada a facilitar la informació referent a les activitats directament relacionades amb l'exercici de funcions públiques, la gestió de serveis públics i la percepció de fons públics establerta en el Títol II de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

2. Retribucions de les persones directives

Si el volum de negoci de l'empresa vinculat a activitats dutes a terme per compte de les administracions públiques supera el vint-i-cinc per cent del volum general de l'empresa adjudicatària, aquesta resta obligada a informar de les retribucions percebudes pels seus càrrecs directius, o bé, en cas contrari, presentar una declaració responsable informant del percentatge estimat que han suposat en el volum de negoci de l'empresa les activitats directament relacionades amb les administracions públiques durant el darrer exercici tancat.

3. Personal adscrit

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar, a l'inici del contracte i, si s'escau, anualment fins a la seva finalització, la relació dels llocs ocupats per personal adscrit al contracte que comportin dur a terme una activitat, un servei o una obra amb caràcter permanent en una dependència o un establiment públic, així com el règim de dedicació i el règim retributiu d'aquest personal i les tasques que duu a terme.

4. Dret d'accés a la informació pública

En compliment de les obligacions de transparència a les quals resta sotmesa, l'empresa contractista es compromet a facilitar, en el termini i en les condicions que s'estableixi en cada requeriment, aquella informació que li sigui requerida per tal de fer efectiu el dret d'accés exercit pels ciutadans, en relació a la prestació contractada.

5. Qualitat dels serveis públics

Els licitadors hauran de lliurar un compromís explicitant les condicions i obligacions que assumeixen en relació a la qualitat, l'accés al servei i els requisits de prestació del servei, els drets i els deures dels usuaris, les facultats.

L'incompliment d'aquestes obligacions es regira d'acord amb el règim sancionador de la Llei 19/2014, de 29 de desembre.

Obligacions en matèria d'integritat i els conflictes d'interès

6. Principis ètics i codi de conducta

En els processos de contractació pública municipal, les empreses licitadores i contractistes, les empreses subcontractistes i els proveïdors i mitjans externs, regiran la seva activitat d'acord amb els principis ètics i els valors generals d'actuació continguts en el Codi ètic i de conducta de l'Ajuntament de Barcelona, en aplicació de l'article 3.2 d'aquest codi, aprovat per acord del Plenari del Consell Municipal, el 30 de juny de 2017 i publicat a la Gaseta municipal del dia 13 de desembre de 2017.

De conformitat amb allò establert als articles 1.1 i 64 de la LCSP, les empreses licitadores i contractistes assumeixen les obligacions següents:

a) respectar els principis d'igualtat, lliure concurrència, transparència i integritat.

b) No sol·licitar, directament o indirectament, que un càrrec o empleat públic influeixi en l'adjudicació del contracte.

c) Respectar els principis de lliure mercat i de concurrència competitiva, i 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.).

d) Denunciar a l'òrgan de contractació o l'Oficina de Transparència i Bones Pràctiques de l'Ajuntament de Barcelona, qualsevol acte, conducta o situació irregular dels quals tingués coneixement que es puguin presentar en els processos de contractació pública o durant l'execució dels contractes, especialment aquells dirigits a les finalitats esmentades en els apartats anteriors.

e) Comunicar immediatament a l'òrgan de contractació, a l'Oficina de Transparència i Bones Pràctiques de l'Ajuntament de Barcelona, les possibles situacions de conflicte d'interessos, aparent o real i, en general, qualsevol situació d'incompliment de les pautes de conducta en matèria contractual del Codi ètic i de conducta de l'Ajuntament de Barcelona de la qual tinguessin coneixement en l'àmbit del procés de contractació.

f) No oferir ni facilitar a càrrecs o empleats públics avantatges personals o materials, ni per a ells mateixos ni per a persones vinculades amb el seu entorn familiar o social, , incloent els del cònjuge o persona amb qui convisqui en anàloga relació d'afectivitat, els familiars dins del quart grau de consanguinitat o segon grau d'afinitat.

g) 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.

h) No realitzar accions que posin en risc l'interès públic.

i) Respectar els acords i les normes de confidencialitat.

j) 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 pertoquin de forma directa per previsió legal.

k) Aplicar la màxima diligència en el coneixement, foment i compliment de la legalitat vigent.

l) Garantir el principi d'indemnitat als denunciants d'irregularitats.

Conseqüències de l'incompliment

L'incompliment per les empreses licitadores de les regles de conducta definides en aquesta clàusula pot derivar en causa de prohibició de contractar si concorren els requisits de l'article 71 LCSP.

En relació amb l'empresa contractista i les empreses subcontractistes i proveïdores i mitjans auxiliars, les regles de conducta definides en aquesta clàusula són obligacions contractuals essencials i la seva infracció es qualifica com a incompliment molt greu si concorre dol, culpa o

negligència de l'empresa, amb imposició de penalitats, segons la previsió de l'article 192.1 de la LCSP o la resolució del contracte, d'acord amb el que preveu l'article 211.1.f) de la LCSP i eventual determinació de causa de prohibició de contractar segons la previsió de l'article 71.2.c).

ANNEX 1: MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE

Qui sota signa el/la senyor/a ....., amb DNI/NIE núm. ....., en nom propi / en qualitat de representant legal de la persona física/jurídica ....., amb NIF ....., amb l'adreça de correu electrònic següent per rebre les comunicacions electròniques (@) ..... i als efectes de licitar en el procediment d'adjudicació que té per objecte el Servei d'assistència telefònica a la demanda de trucades derivades del 112, gestió d'emergències i gestió administrativa per a la Guàrdia Urbana i el Servei de Prevenció, Extinció d'incendis i Salvament, a la sala conjunta de comandament, d'acord amb les previsions del plec de prescripcions tècniques, i amb mesures de contractació pública sostenible, Contracte núm.001_ 26004578, Expedient núm. 20264192

DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT [1]

Que l'entitat que representa, o les seves empreses filials o les empreses interposades:

☐ No realitza/en operacions financeres en paradisos fiscals considerades delictives, -segons la llista de països elaborada per les Institucions Europees o avalada per aquestes o, en el seu defecte, per l'Estat espanyol-, o fora d'ells i que siguin considerades delictives, en els termes legalment establerts com ara delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda Pública.

☐ Té/tenen relacions legals amb paradisos fiscals (se'n donarà publicitat en el perfil de contractant) i presenta la següent documentació descriptiva dels moviments financers i tota la informació relativa a aquestes actuacions: .....

☐ No realitza/en operacions que vulnerin el que estipula la Declaració Universal dels Drets Humans, adoptada i proclamada per la 183ª Assemblea General de l'Organització de les Nacions Unides, així com tampoc cap disposició de dret internacional que vinculi l'Estat Espanyol, relativa als drets humans, la dignitat humana o als principis generals que els regeixen: Sistema Universal de Protecció i Garantia dels Drets Humans, Sistemes Regionals de Protecció i Garantia dels Drets Humans i Dret Internacional Humanitari.

☐ No intervé/venen en operacions amb tercers operadors el quals vulnerin el que estipula la Declaració Universal dels Drets Humans, adoptada i proclamada per la 183ª Assemblea General de l'Organització de les Nacions Unides, així com tampoc cap disposició de dret internacional que vinculi l´Estat Espanyol, relativa als drets humans, la dignitat humana o als principis generals que els regeixen: Sistema Universal de Protecció i Garantia dels Drets

[1] En cas d'unió temporal d'empreses (UTE) ha d'haver una declaració responsable de cadascuna de les empreses que hi formaran part.

Humans, Sistemes Regionals de Protecció i Garantia dels Drets Humans i Dret Internacional Humanitari.

Què l'empresa licitadora que representa:

☐ Accepta sotmetre's a la jurisdicció dels jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre, per a totes les incidències que de manera directa o indirecta puguin sorgir del contracte, amb renúncia, si s'escau, al fur jurisdiccional estranger que pugui correspondre al licitador.

Que reconeix que el fet de falsejar aquesta declaració comportarà la imposició de penalitats i si s'escau la resolució del contracte que li pugui ser adjudicat.

Que l'entitat que representa, o les seves empreses filials o les empreses interposades:

AUTORITZA A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

☐ a sol·licitar de l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT), directament o a través del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (Consorci AOC), les dades justificatives i/o el certificat d'estar al corrent del compliment de les seves obligacions tributàries imposades per les disposicions vigents, en cas de resultar adjudicatari/ària del procediment de licitació i durant tota la vigència del contracte;

☐ a sol·licitar de la Tresoreria General de la Seguretat Social (TGSS), directament o a través del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (Consorci AOC), les dades justificatives i/o el certificat d'estar al corrent del compliment de les seves obligacions amb la Seguretat Social, imposades per les disposicions vigents, en cas de resultar adjudicatari/ària del procediment de licitació i durant tota la vigència del contracte;

DESIGNA I ACCEPTA

☐ Que s'utilitzi, per a totes les notificacions i comunicacions electròniques la següent adreça de correu electrònic (@): .....

Indicar nom, data i segell de l'empresa/entitat licitadora

Barcelona

ANNEX 2: OFERTA ECONÒMICA

El Sr./La Sra. ..... domiciliat/ada a ..... carrer ..... núm. ..., amb DNI/NIF núm. ....., major d'edat, en nom propi, o en representació de l'empresa ..... amb domicili a ..... carrer ..... núm. ..., amb l'adreça de correu electrònic següent per rebre les comunicacions electròniques (@) ..... assabentat/ada de les condicions exigides per optar a l'adjudicació del contracte que té per objecte el Servei d'assistència telefònica a la demanda de trucades derivades del 112, gestió d'emergències i gestió administrativa per a la Guàrdia Urbana i el Servei de Prevenció, Extinció d'incendis i Salvament, a la sala conjunta de comandament, d'acord amb les previsions del plec de prescripcions tècniques, i amb mesures de contractació pública sostenible, Contracte núm.001_ 26004578, Expedient núm. 20264192, es compromet a realitzar-lo amb subjecció al plec de clàusules administratives particulars i al de prescripcions tècniques, i d'acord amb la següent oferta:

1. **Ofereix una reducció sobre tots i cada un dels preus unitaris** establerts a la clàusula 2 del PCAP de _____%

2. P**er l'experiència professional del personal adscrit a l'execució del contracte,** en serveis de gestió de trucades d'emergència, centres de coordinació operativa, centres d'atenció telefònica d'emergències o serveis equivalents de caràcter crític:

- **E**xperiència professional del Supervisor/a del servei en serveis de gestió de trucades d'emergència, centres de coordinació operativa, centres d'atenció telefònica d'emergències o serveis equivalents de caràcter crític
  - ☐ Experiència igual o superior a 5 anys
  - ☐ Experiència igual o superior a 3 anys i inferior a 5 anys

- Experiència professional del Responsable del Servei en serveis de gestió de trucades d'emergència, centres de coordinació operativa, centres d'atenció telefònica d'emergències o serveis equivalents de caràcter crític
  - ☐ Experiència igual o superior a 5 anys
  - ☐ Experiència igual o superior a 3 anys i inferior a 5 anys

- Experiència professional del Responsable de Qualitat i Formació en serveis de gestió de trucades d'emergència, centres de coordinació operativa, centres d'atenció telefònica d'emergències o serveis equivalents de caràcter crític
  - ☐ Experiència igual o superior a 5 anys
  - ☐ Experiència igual o superior a 3 anys i inferior a 5 anys

A tal afecte, cal adjuntar dins d'aquet sobre el currículum vitae, indiciant de quin perfil es tracta.

Lloc, data, signatura

MODEL DE DECLARACIÓ
CONSTITUCIÓ UNIÓ TEMPORAL D'EMPRESES
(UTE)

El/la senyor/a ..... amb DNI núm. ..... en representació de l'empresa ..... amb NIF .....;

El/la senyor/a ..... amb DNI núm. ..... en representació l'empresa ..... amb NIF .....;[2]

DECLAREN

a) La voluntat de constituir una UTE per a participar en el procés de licitació que té per objecte els serveis de càrrega, inspecció i manteniment d'ampolles d'aire respirable per als equips de respiració autònoma del Servei d'assistència telefònica a la demanda de trucades derivades del 112, gestió d'emergències i gestió administrativa per a la Guàrdia Urbana i el Servei de Prevenció, Extinció d'incendis i Salvament, a la sala conjunta de comandament, d'acord amb les previsions del plec de prescripcions tècniques, i amb mesures de contractació pública sostenible, Contracte núm.001_ 26004578, Expedient núm. 20264192, amb el següent percentatge de participació del preu en l'execució del contracte:
...,... % l'empresa .....
...,... % l'empresa .....

b) Que en cas de resultar adjudicatàries de l'esmentat procés de licitació es comprometen a constituir-se formalment en una UTE mitjançant escriptura pública.

c) Que designen com a representant de la UTE en aquest procés de licitació al/la senyor/a ..... amb DNI núm. .....

d) Que la denominació de la UTE a constituir és ..... ; i el domicili per a les notificacions és ..... núm. telèfon .....; núm. de fax .....; adreça de correu electrònic per rebre comunicacions (@) .....

I com a prova de conformitat signen aquesta declaració,
(localitat i data)
(nom de l'empresa que es representa; signatura de cadascun dels representants de les diferents empreses i segell de les empreses)

[2] Repetir la informació per cadascuna de les empreses que formaran la UTE

El document original ha estat signat electrònicament per:
Laia Segarra Gutierrez el dia 16/10/2026 a les 11:32, que informa.