



## PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS

**CONTRACTE DE SERVEIS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA CIUTADANA I SERVEIS DIFERITS DE LA DIRECCIÓ DE SERVEIS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA amb mesures de contractació pública sostenible**

**TRAMITACIÓ ORDINÀRIA**

**PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ OBERT (art. 156 LCSP)**

<b>Codi de contracte</b>	001_23002864	<b>Descripció contracte</b>	Contractació del servei d'atenció telefònica ciutadana i serveis diferits de la direcció de serveis d'informació i atenció ciutadana de l'ajuntament de barcelona amb mesures de contractació pública sostenible
--------------------------	--------------	-----------------------------	--

<b>Import Pressupost base</b>	25.652.189,35 euros	<b>Codi CPV</b>	CPV: 79512000-6
-------------------------------	---------------------	-----------------	-----------------

<b>*Òrgan de contractació</b>	Comissió de Presidència, Seguretat i Règim Interior
<b>*Departament econòmic</b>	Direcció de Serveis de Gestió Econòmica de la Gerència de Recursos
<b>*Òrgan destinatari</b>	Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

\*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 .....	5
Clàusula 3. Durada del contracte .....	7
Clàusula 4. Òrgan de contractació. Perfil de contractant. ....	7
Clàusula 5. Expedient de contractació i procediment d'adjudicació .....	8
Clàusula 6. Publicitat de la licitació.....	8
Clàusula 7. Requisits de capacitat i solvència. ....	8
Clàusula 8. Documentació que han de presentar les empreses licitadores .....	10
Clàusula 9.- Termini per a la presentació electrònica de la documentació i de les proposicions .....	13
Clàusula 10. Criteris de valoració de les ofertes. ....	16



Clàusula 11. Mesa de contractació .....	26
Clàusula 12. Obertura de les proposicions .....	26
Clàusula 13. Adjudicació del contracte .....	26
Clàusula 14. Garantia .....	28
Clàusula 15. Notificació de l'adjudicació i formalització del contracte .....	29
Clàusula 16. Execució del contracte .....	29
Clàusula 17. Abonaments a l'empresa contractista .....	30
Clàusula 18. Revisió de preus .....	30
Clàusula 19. Responsable del contracte .....	30
Clàusula 20. Condicions especials d'execució i obligacions de l'empresa contractista. ....	32
Clàusula 21. Modificació del contracte. ....	42
Clàusula 22. Aplicació de l'article 168 e) de la LCSP. ....	43
Clàusula 23. Recepció i termini de garantia .....	43
Clàusula 24. Subcontractació .....	44
Clàusula 25. Cessió del contracte .....	44
Clàusula 26. Demora en les prestacions .....	44
Clàusula 27. Responsabilitat en l'execució del contracte .....	44
Clàusula 28. Resolució del contracte .....	47
Clàusula 29. Recursos legals dels licitadors .....	48
Clàusula 30. Transparència, integritat i conflicte d'interessos .....	49
Annex 1. Declaració responsable	
Annex 2. Declaració constitució d'UTE	
Annex 3. Model d'oferta criteris automàtics	
Annex 4. Protocols condicions especials d'execució	

## Clàusula 1. Objecte i règim jurídic del contracte

### **1. Objecte del contracte.**

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis d'informació i tramitació als ciutadans que es dirigeixen a l'Ajuntament de Barcelona a través dels diferents canals d'atenció ciutadana prestats on line i en diferit (telèfon, Internet, correu electrònic, xat i xarxes socials) que es descriuen al present document.

En concret les següents prestacions:

#### **Servei d'atenció telefònica**

Prestació dels serveis d'informació, tramitació, suport a l'autoservei per la tramitació, i recollida de queixes i suggeriments adreçades telefònicament a l'Ajuntament de Barcelona a través dels següents números d'accés que formen el servei telefònic:

- **010** número amb segregació geogràfica que divideix el servei en tres diferents en funció de la ubicació del ciutadà que realitza la trucada de la següent manera:



- **Servei 010 BCN:** ciutadans que truquen al telèfon 010 des de la ciutat de Barcelona.
- **Servei 010 Metropolità o 010 AMB:** ciutadans que truquen al telèfon 010 des de les següents localitats de l'àrea metropolitana de Barcelona: Badalona, Castelldefels, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Gavà, Molins de Rei, Montgat, Pallejà, El Papiol, El Prat de Llobregat, el Ripollet, Sant Adrià del Besòs, Sant Andreu de la Barca, Sant Boi de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Santa Coloma de Cervelló, Santa Coloma de Gramenet, Sant Vicens dels Horts, Torrelles de Llobregat i Viladecans.
- **931 537 010** accés als serveis 010 amb cobertura global.
- **900 226 226** Telèfon del Civisme. En l'actualitat és una altra entrada als serveis del 010 i per tant tindrà el mateix horari i distribució que aquest.

Aquest servei haurà de ser cobert, per part de l'adjudicatari del present contracte, des de les 07:00 hores fins a les 23:00 hores tots els dies de l'any sense cap excepció

- Prestació dels serveis de recollida de sol·licituds, d'incidències i subministrament d'informació pels ciutadans que trucant al **telèfon de Medi Ambient de recollida comercial 900 70 20 30** amb la mateixa cobertura horària que els serveis 010.
- Prestació del servei de **Centraleta de l'Ajuntament de Barcelona**, tant per les trucades externes que contacten pel número **93 402 70 00** com per les trucades internes del personal de l'Ajuntament de Barcelona que contacten mitjançant l'extensió comú d'operadora. La prestació d'aquest servei inclou la recepció de trucades, recerca del contacte sol·licitat per l'entitat trucant, transferència amb consulta amb el contacte i avís per correu electrònic de la trucada en cas que el contacte sol·licitat no es trobi disponible en el moment de la sol·licitud. La prestació d'aquest servei s'haurà de realitzar amb cobertura de dilluns a divendres de 8:00 hores a les 19:00 hores excepte festius .
- **Centraleta de serveis Socials** Prestació dels serveis de tramitació, informació i transferències als professionals de serveis socials, dels serveis especialitzats **SARA** (Telèfon del servei d'atenció recuperació i acollida ) i **PIAD** ( punts d'informació i atenció a les dones) dels ciutadans que trucant als telèfons d'atenció 93 619 73 11 i 900 922 357 de dilluns a divendres de 9:00 hores a 19:00 hores excepte festius

### **Servei d'atenció en línia (xat i suport a la tramitació)**

Prestació del servei de consulta i suport a l'autoservei amb navegació assistida, atenent les sol·licituds d'aquests serveis que arriben per qualsevol dels números de contacte del servei 010 identificats, per sol·licitud de trucada (emissió) des de l'oficina virtual de tràmits (OVT) de l'Ajuntament de Barcelona o des del canal **Xat** de l'OVT. En el moment de confeccionar aquest plec aquest servei es presta de dilluns a divendres 8 a 22 h excepte festius.

### **Servei d'atenció diferida i backoffice**

Prestació de serveis de tramitacions en backoffice iniciades a l'OVT, informació i recollida de queixes i suggeriments adreçades a l'Ajuntament de Barcelona mitjançant internet i les xarxes socials que la DIAC incorpori a la seva carta de serveis.

L'abast requerit és el següent:

Gestionar totes les peticions dels ciutadans no resoltes en primera instància i ateses pels diferents canals d'atenció ciutadana, telèfon, oficines, canal web (portal de tràmits), etc. definits en la cartera de serveis de la DIAC.

Resposta escrita de consultes, queixes i suggeriments. Atenció als canals asíncrons d'atenció.

Emissió de trucades arrel d'actuacions de backoffice o quan els serveis normals no estiguin disponibles.

Emissió de trucades i missatges per a campanyes o actuacions concretes.

Gestió de correspondència postal.

Manteniment de bases de dades o gestió d'informació necessàries per donar el servei d'informació des de tots els canals d'atenció.

Realització de mecanitzacions.

En l'objecte del contracte s'incorporen les mesures de contractació pública sostenible següents:

Objecte del contracte amb eficiència social  
Pressupost màxim de licitació desglossat  
Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual  
Contractació de persones en situació d'atur amb dificultats especials d'inserció laboral o d'exclusió social  
Pla o mesures d'igualtat  
Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe  
Igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBQIA+  
Accessibilitat universal  
Conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal  
Comunicació inclusiva  
Compliance penal

D'acord amb l'article 99.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP), l'objecte del contracte no s'ha dividit en lots amb la motivació que s'ha expressat en l'informe de necessitat que es troba en l'expedient.

### **2. Règim jurídic.**

El contracte es tipifica com a contracte administratiu de serveis 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 22 LCSP.

La documentació incorporada a l'expedient que té naturalesa contractual és aquest PCAP, el PPT, 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. D'acord amb la previsió de l'article 100 LCSP, el pressupost **base** de licitació és de **25.652.189,35** euros euros, IVA inclòs, amb el desglossament següent:

**21.200.156,49** euros, **pressupost net**

**4.452.032,86** euros en concepte d'Impost sobre el Valor Afegit (**IVA**) al tipus del 21 %

D'acord amb la previsió de la disposició addicional 33ª LCSP, la quantia del pressupost base es considera estimativa i té el caràcter de pressupost màxim i limitatiu d'aquest contracte condicionat a la quantitat de serveis que efectivament realitzi l'empresa contractista aplicant els corresponents preus unitaris.

L'Ajuntament no resta obligat a exhaurir el pressupost en atenció a què el preu final es determina en funció de les necessitats de l'Administració i aplicant els preus unitaris corresponents.

Aquest pressupost màxim s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de tots els costos derivats de l'execució de l'objecte del contracte i anirà amb càrrec al/als pressupost/os i la/es partida/es pressupostàries següent/s:

Any	Econòmic	Programa	Orgànic	Centre gestor	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2024	22610	92511	0300	0302	4.122.252,65 €	21%	865.673,06 €	4.987.925,71 €
2025	22610	92511	0300	0302	7.066.718,83 €	21%	1.484.010,95 €	8.550.729,78 €
2026	22610	92511	0300	0302	7.066.718,83 €	21%	1.484.010,95 €	8.550.729,78 €
2027	22610	92511	0300	0302	2.944.466,18 €	21%	618.337,90 €	3.562.804,08 €
<b>IMPORT TOTAL</b>					<b>21.200.156,49 €</b>		<b>4.452.032,86 €</b>	<b>25.652.189,35 €</b>

A continuació es mostra el desglossament del pressupost anual net del contracte. Per fer aquest desglossament s'ha tingut en compte el nombre d'interaccions estimades, la quantitat d'hores necessàries per prestar el servei segons el nivells exigits, la determinació del cost directe de personal per hora, la distribució del personal necessari així com les característiques tècniques exigides en el plec par al prestació del servei.

L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència el Conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de contact center (abans telemarketing). publicat en el BOE de 9 de juny de 2023.

[BOE-A-2023-13741 Resolución de 30 de mayo de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center.](#)

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

COSTOS DIRECTES	
Costos salarials	5.169.871,93 €
Maquinària, Materials, Mitjans Auxiliars	59.500,00 €
<b>TOTAL COSTOS DIRECTES</b>	<b>5.229.371,93 €</b>
COSTOS INDIRECTES	
Despeses generals d'estructura	1.004.180,75 €
Benefici industrial	833.166,15 €
<b>TOTAL COSTOS INDIRECTES</b>	<b>1.837.346,90 €</b>
<b>TOTAL PRESSUPOST ANUAL</b>	<b>7.066.718,83 €</b>

El benefici industrial indicat i els costos indirectes que es deriven s'ajusten a les ràtios empresarials publicades pel Banc d'Espanya per les activitats de centres de trucades (CNAE N822).

Els imports salarials fixats al conveni sectorial són els que regeixen als efectes de determinar ofertes anormals i durant l'execució del contracte. El fet de no aplicar el conveni sectorial en matèria salarial comporta l'exclusió del procediment o resolució del contracte sempre i quan aquests imports siguin inferiors als establerts al conveni sectorial.

D'acord amb la previsió de l'article 130 LCSP, en annex VII del PPT s'inclou, per si s'escau, informació per obtenir les dades relatives a la subrogació de la plantilla segons la normativa vigent o el conveni d'aplicació, les condicions de les persones treballadores de la plantilla actual als efectes de facilitar informació dels costos laborals i tot d'acord amb la informació facilitada per l'actual empresa prestadora del servei.

Les empreses licitadores interessades l'hauran de sol·licitar a través del perfil del contactant a l'apartat preguntes.

Atès que el present contracte comporta despeses de caràcter pluriennals, 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 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.

**2. El valor estimat (VE) del contracte és de 50.173.703,69 euros, sense incloure l'IVA.** Aquesta xifra inclou l'import total que podria ser retribuït l'empresa contractista, incloent possibles pròrrogues i modificats, entre d'altres conceptes, tot d'acord la previsió de l'article 101 LCSP.



Any	Pressupost net prestació	Pressupost net eventuais pròrrogues	Pressupost net modificacions amb increment de cost*	Pressupost net altres conceptes**	SUMA
2024	4.122.252,65 €	-€	706.671,88 €	- €	4.828.924,53 €
2025	7.066.718,83 €	- €	706.671,88 €	- €	7.773.390,71 €
2026	7.066.718,83 €	- €	706.671,88 €	- €	7.773.390,71 €
2027	2.944.466,18 €	4.122.252,65 €	706.671,88 €	10.600.078,25 €	18.373.468,96 €
2028	- €	7.066.718,83 €	706.671,88 €	- €	7.773.390,71 €
2029	- €	2.944.466,19 €	706.671,88 €	- €	3.651.138,07 €
<b>TOTAL</b>	<b>21.200.156,49 €</b>	<b>14.133.437,67 €</b>	<b>4.240.031,28 €</b>	<b>10.600.078,25 €</b>	<b>50.173.703,69 €</b>

\*la distribució establerta en aquest apartat no és limitativa, els imports parcials poden distribuir-se segons les necessitats concretes.

\*\* la distribució establerta en aquest apartat no és limitativa, els imports parcials poden distribuir-se segons les necessitats concretes dintre de les tres primeres anualitats.

D'acord amb l'article 309 LCSP no tindrà la consideració de modificació contractual la variació que durant l'execució correcta de la prestació es produeixi exclusivament en el nombre d'unitats realment executades sobre les que preveu el contracte, les quals es poden recollir en la liquidació, sempre que no representin un increment de la despesa superior al 10 per cent del preu del contracte.

### Clàusula 3. Durada del contracte

La durada de les prestacions serà de 36 mesos s'iniciarà el 28 de maig de 2024 o bé en la data efectiva d'inici de l'execució de les prestacions en cas que sigui posterior, segons acta d'inici signada per la responsable del contracte i l'empresa.

La durada total del contracte incloent les eventuais pròrrogues serà de cinc anys, tot atenent que és necessari garantir la continuïtat de la prestació.

La durada del contracte es podrà prorrogar per acord de l'òrgan de contractació. La o les pròrrogues en el seu cas seran per períodes de fins a 24 mesos.

Atenent la previsió de l'article 29.2 LCSP, la pròrroga serà obligatòria per a l'empresa si l'avís de pròrroga es comunica com a mínim amb dos mesos d'anticipació a la data de finalització del contracte o de la pròrroga corresponent

### Clàusula 4. Òrgan de contractació. Perfil de contractant.

1. L'òrgan de contractació és la Comissió de Presidència, Seguretat i Règim Interior.

Les consultes s'han de realitzar necessàriament a través del perfil de contractant amb una antelació mínima de dos dies hàbils anteriors a la finalització del termini per a la presentació d'ofertes.

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

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

## Clàusula 5. Expedient de contractació i procediment d'adjudicació

1. L'expedient de contractació serà objecte de tramitació ordinària.
2. El procediment d'adjudicació és el procediment obert previst a l'article 156 LCSP amb varis criteris d'adjudicació.

## 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](#).

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.

## 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

### **Mesura social.-**

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.

L'empresa licitadora ha de comptar amb la solvència econòmica i financera i tècnica i professional mínima següents:

Les empreses que comptin amb classificació empresarial en grup i/o subgrup que es correspongui amb les prestacions objecte del contracte poden acreditar la seva solvència indistintament mitjançant la seva classificació o bé acreditant el compliment dels requisits específics següents, tot d'acord amb la previsió de l'article 92 LCSP, en relació amb els articles 87 i 90 LCSP. La correspondència es determinarà a partir del codi CPV.

Les Unions temporals d'empreses (UTE) han d'acreditar la classificació o 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.

### **A) SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA:**

- D'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) LCSP, el volum anual de negocis en l'àmbit d'aquest contracte 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 ha de tenir un import igual o superior de 15.052.111,02 euros.

En el cas que 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 ha 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 7.024.318,51 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 dígit dels respectius codis CPV, o bé el codi CNAE o bé la similitud de l'objecte del contracte.

D'acord amb l'article 90.1.e) LCSP, el personal directiu i, en particular, el personal responsable de l'execució del contracte han de tenir els títols o acreditacions acadèmics o professionals següents:

D'acord amb l'article 90.1.e) LCSP, el personal directiu i la persona responsable del servei han de tenir una experiència professional acreditable en contractes de serveis d'atenció al públic, atès que es tracta d'un contracte de servei complex, d'atenció directe a la ciutadania, en què cal garantir en tot moment la qualitat dels serveis.

La solvència indicada als apartats anteriors s'entendria acreditada pel fet d'estar en possessió de la classificació en els grups, subgrups i categories que s'indiquen a continuació:

GRUP	SUBGRUP	CATEGORIA
Grup U	Subgrup 8	Categoria 5

- D'acord amb l'article 76.2 LCSP, les empreses licitadores o candidates han de comprometre's a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals d'acord amb el que disposen els apartats 3.6 i 3.7 de requeriments d'organització del plec de prescripcions tècniques.

S'haurà d'acreditar que el personal directiu i, en particular, la persona responsable de servei adscrit al contracte compta amb experiència professional acreditable en contractes de serveis d'atenció al públic.

Aquest compromís té caràcter d'obligació essencial i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització o de resolució contractual.

- D'acord amb l'article 93 LCSP, l'empresa licitadora ha d'acreditar que compleix les normes de garantia de la qualitat segons les certificacions següents: ISO 9001:2015; sense perjudici que es puguin reconèixer certificats equivalents expedits per organismes establerts a qualsevol Estat membre de la unió Europea i/o altres mesures equivalents de garantia de qualitat.

No obstant el que s'ha dit als apartats anteriors, no poden concórrer a la present licitació les empreses que hagin participat en l'elaboració de les especificacions tècniques relatives a aquest contracte o hagin assessorat o participat en alguna altra manera en la preparació del procediment de contractació si, aquesta participació, pogués provocar restriccions a la lliure concurrència, frau en la competència o suposar un tractament de privilegi en relació a la resta de les empreses licitadores.

- Les condicions i requisits establertes en aquesta clàusula hauran de declarar-se pels mitjans establerts a la clàusula següent.

## Clàusula 8. Documentació que han de presentar les empreses licitadores

La documentació es presentarà en tres sobres en format electrònic (A,B i C) 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 condicions 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.

D'acord amb el Reglament General de Protecció de Dades, us fem saber la **informació bàsica sobre el tractament de les vostres dades personals**. Podeu trobar tota la

informació del tractament 0547 que s'aplica a procediments en matèria de Gestió d'adjudicacions a tercers, a l'enllaç:

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/proteccio-de-dades?tractament=0547>

**Responsable del Tractament:** Ajuntament de Barcelona, pl. Sant Jaume, 1, 08002 Barcelona.

**Delegat de Protecció de Dades:** podeu contactar-hi mitjançant l'enllaç:

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/proteccio-de-dades/contacteu-amb-delegat-proteccio-dades>

, o per correu postal, dirigint-vos a av. Diagonal, 220, planta 4, 08018 Barcelona.

**Finalitat:** Coordinar la contractació administrativa així com publicar en el web de transparència les adjudicacions de contractes públics dels districtes, gerències i els ens dependents de l'Ajuntament de Barcelona

**Legitimació:** Missió d'interès públic

**Drets de les persones:** podeu exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, oposició i limitació sobre les vostres dades, mitjançant l'enllaç:

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/proteccio-de-dades/quins-drets-tinc-sobre-meves-dades>.

Si no esteu satisfets/etes amb el tractament de les vostres dades, podeu presentar una reclamació davant de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades: c. Rosselló, 214, 08008 Barcelona.

**Podeu trobar tota la informació de la nostra política de privacitat i protecció de dades a:**

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/proteccio-de-dades>

Cadascun dels sobres electrònics presentats per les licitadores **únicament ha d'incloure la documentació per a la qual estan destinats**. Quan dins d'un sobre s'inclougui informació que permeti 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 licitadores, **s'exclourà de la licitació**.

## **SOBRE ELECTRÒNIC**

El sobre ha de contenir:

### **1) El Document Europeu Únic de Contractació (DEUC).**

Per obtenir el DEUC, la licitadora ha de descarregar el fitxer del perfil de contractant en format xml, guardar-lo a l'ordinador i accedir al servei en línia del Ministerio de Hacienda, indicar que és un operador econòmic i que vol importar un DEUC. En aquest moment, 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'ha 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 licitadores han d'indicar en el DEUC, si s'escau, la informació relativa a la persona o persones habilitades per representar-les en aquesta licitació.

Quan les empreses concorrin a la licitació de manera conjunta, cadascuna de les empreses ha de presentar un DEUC separat en el qual figuri, si s'escau, la informació requerida en les parts II a V del formulari.

Quan les empreses recorren a capacitats d'altres empreses per acreditar la solvència econòmica i/o tècnica, de conformitat amb els articles 75 i 140.1.c) LCSP, han d'indicar aquesta circumstància en el DEUC (en la part II, secció C) i presentar un altre DEUC separat per cadascuna de les empreses a la capacitat de les quals recorren.

## **2) Declaració responsable complementària al DEUC (annex 1).**

Les licitadores han de presentar, entre d'altres, les declaracions responsables següents, incloses en l'annex:

- Declaració responsable de no estar incursa en prohibicions de contractar (art. 71 LCSP).
- Declaració responsable de compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals.
- Declaració responsable de compliment de la normativa d'igualtat entre homes i dones.
- Declaració responsable d'estar inscrita en el RELI o en el ROLECE.
- Declaració responsable en relació amb els paradisos fiscals.
- Declaració responsable de compliment amb la Declaració Universal dels Drets Humans.
- Declaració de submissió a la jurisdicció dels jutjats i tribunals espanyols.
- Declaració de la part de la proposició que és confidencial.
- Declaració de garanties de mesures tècniques pel tractament de dades personals i el compromís amb la ubicació dels servidors.
- Declaració responsable d'empreses pertanyents a un mateix grup empresarial
- Autorització per consultar les dades a l'AEAT i a la TGSS
- Declaració responsable d'adscripció de mitjans personals i/o materials

## **3) Declaració responsable constitució en UTE (annex 2).**

Les licitadores que senyalin al DEUC que, de resultar adjudicatàries, es constituiran en UTE, han d'aportar un document amb el compromís de constituir-se formalment en UTE en cas de resultar adjudicatàries del contracte.

L'Ajuntament pot demanar a les 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 RELI de la Generalitat de Catalunya, 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 de les dades inscrites en aquests registres.

## **Sobres electrònics B i C:**

### **Sobre electrònic B (Judici de valor)**

Aquest sobre electrònic ha de contenir la documentació per a la ponderació dels criteris d'adjudicació avaluables en base a judicis de valor, assenyalats en la clàusula 10 "Criteris de valoració de les ofertes" del present plec.

**Aquesta documentació ha d'anar signada per l'empresa licitadora o persona que el representi.**

### **Sobre electrònic C (criteris automàtics)**

Aquest sobre electrònic ha de contenir l'oferta econòmica, **signada per l'empresa licitadora o persona que el representi**, i la documentació acreditativa de les referències tècniques per a la ponderació dels criteris avaluables de forma automàtica assenyalats 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 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.

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.

Cada empresa licitadora podrà presentar només una única oferta.

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. Tenint en compte l'anunci d'informació prèvia publicat el 28 de juliol de 2023 i que consta a l'expedient, el termini per a la presentació de la documentació exigida serà de 15 dies naturals a comptar des del següent al de la publicació de l'anunci en el [perfil de contractant](#).

## [Servicios - 458115-2023 - TED Tenders Electronic Daily \(europa.eu\)](#)

L'anunci en el [perfil de contractant](#) indicarà la data final del termini de presentació de proposicions. **El límit horari per presentar les ofertes serà les 23:59 h del darrer dia establert com a data final del termini.** 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.

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/>.

En aquest mateix enllaç s'informa dels requeriments tècnics necessaris per poder utilitzar l'aplicació i existeix un servei de suport tècnic i ajuda a les empreses 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](mailto: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 6/2020, de 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança i que deroga la anterior 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 de full de càlcul natiu de Microsoft Excel: .xls | .xlsx.

Format de presentació natiu de Microsoft PowerPoint: .ppt | .pptx

Format de text estàndard: .rtf .

Format de text natiu Star Office: .sxw

Format de text natiu de Abiword: .abw

Format documental natiu de Adobe Acrobat: .pdf

Format gràfic: .jpg

Format gràfic natiu de Microsoft Windows: .bmp

Format gràfic: .tiff | .tif

Format OpentDocument text: .odt

Format OpentDocument full de càlcul: .ods

Format OpentDocument presentació: .odp

Format OpentDocument imagen: .odi

Format comprimit natiu de Winzip i suportat por Microsoft Windows: .zip

Format de dibuix AutoCAD .dwg

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 presència 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 de 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_recursos@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.

La selecció de l'oferta més avantatjosa es determinarà tenint en compte la millor relació qualitat-preu amb l'objectiu d'obtenir ofertes de gran qualitat. S'aplicaran els criteris d'adjudicació següents:



TIPUS DE CRITERI	Puntuació màxima
<b>A. Criteris automàtics</b>	75
A.1. Oferta econòmica	35
A.2. Per la implementació d'un sistema de gestió de l'aprenentatge (SGA).	15
A.3. Per l'increment de coordinadors assignats al servei millorant el requeriment mínim de la clàusula 3.7.3 del plec d'especificacions tècniques	10
A.4. Per l'aportació de la contractació d'eines tecnològiques de planificació amb connectivitat a CISCO que permetin l'accés al personal de la DIAC.	5
A.5. Per la inclusió de d'idiomes addicionals d'atenció als indicats al PTPP, fins a 10 punts.	10
<b>B. Criteris de judici de valor</b>	25
<b>Propostes de millora en àrees del Plec de Clàusules Tècniques</b>	
B.1.Per la proposta d'organització del servei	12
B.2.Per la proposta de qualitat del servei	5
B.3.Per la proposta de Pla de contingència	5
B.4.Per la proposta de Pla d'implantació i finalització i traspàs del servei.	3
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

- Criteris d'adjudicació avaluables mitjançant judici de valor

D'acord amb la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gaseta del dia 16 de març, la ponderació màxima dels criteris d'adjudicació a partir d'un judici de valor és del 40 % de la puntuació total.

Son Propostes de millora en àrees del Plec de Clàusules Tècniques que depenen d'un judici de valor i que serviran de base per a la seva adjudicació, la valoració de cada apartat serà classificada i alhora puntuada segons el barem que a continuació es detalla:

**Insuficient:** Per a la proposta en la que la informació aportada es considera insuficient en cadascun dels aspectes subjectes a valoració i/o no s'ajustin al plec tècnic.

No presenti cap documentació, o que la documentació presentada no aportï cap dels elements que s'han de valorar, o bé la proposta no s'entengui o manquin explicacions fonamentals per a la seva comprensió i posterior execució, o bé que no s'adeqüï o cobreixi els requeriments específics de l'Ajuntament.

Sens perjudici que, en cas de que l'oferta no respecti els mínims exigits als plecs o es detecti qualsevol altra deficiència no esmenable, pugui ser objecte d'exclusió.

**Acceptable:** Per a la proposta que en general recull i desenvolupa els aspectes subjectes a valoració, si bé presenta alguna mancança de caràcter no essencial.

**Bona:** Per a la proposta que recull i desenvolupa tots els aspectes subjectes a valoració de forma detallada, sense mancances, però no incorporen millores notables.

**Excel·lent:** Per a la proposta que recull i desenvolupa tots els aspectes subjectes a valoració de manera completament detallada i perfectament explicada, amb màxima qualitat, que s'acosten a l'excel·lència en l'ítem valorat i que a més incorpora altres aspectes que permeten millorar el desenvolupament del contracte i quedi palesa la millora proposada i sigui d'aplicació en l'entorn de l'Ajuntament.

**B.1. Per la proposta de millores en l'organització del servei .....fins a 12 punts**

Justificació: Aquest apartat està directament relacionat amb l'objecte del contracte. Un eficient model de gestió i organització del servei que aporti solucions per resoldre els problemes freqüents de planificació de recursos que es poden presentar garantirà una òptima prestació del servei i facilitarà la seva supervisió per part de l'Ajuntament de Barcelona.

Per tant, es valoraran les propostes presentades que suposin una millora respecte a les condicions demanades en l'apartat 3 del plec tècnic, en la mesura que continguin descripcions prou acurades que permetin fer-se una idea detallada de les accions proposades.

Concepte	Valoració			
	Insuficient	Acceptable	Bona	Excel·lent
Especificació dels recursos assignats i organització de les tasques dels Serveis d'atenció diferida i telefònica	0	1	2	3
Descripció de les accions de planificació del servei amb el detall del conjunt de tasques, l'anàlisi que se'n fa detallat en un Pla de millora	0	1	2	3
Detall de les accions que promourà l'empresa encaminats a disminuir l'índex de rotació de personal	0	1	2	3
Detall dels processos de formació de reciclatge adreçat als agents, coordinadors i supervisors	0	1	2	3

**B.2. Per millores en la proposta de qualitat del servei.....fins a 5 punts**

Justificació: Els paràmetres de qualitat de servei definits per la DIAC inclouen eficàcia, eficiència i pro activitat en la prestació de la cartera de serveis. La qualitat del servei reverteix en la confiança del ciutadà en el servei i consolida la cultura de ciutadà-client en el seu tracte amb l'Ajuntament.

Es valoraran les millores proposades respecte els procediments de monitorització i seguiment per a cadascun dels serveis principals previstos a l'apartat 4 del plec tècnic, segons els següents paràmetres:

Concepte	Valoració			
	Insuficient	Acceptable	Bona	Excel·lent
La concreció, planificació i seguiment en detall del conjunt de paràmetres de qualitat a	0,00	1	1.5	2,5



controlar.				
L'eina utilitzada de suport a la realització d'aquesta tasca y descripció dels mecanismes d'avaluació de les accions proposades per a la millora de qualitat	0,00	1	1.5	2,5

**B.3. Per la proposta de Pla de contingència.....fins a 5 punts**

Justificació: El servei d'informació i atenció ciutadana és el que connecta el ciutadà amb l'Ajuntament. La correcta prestació del servei depèn en gran mesura de factors o serveis aliens a la pròpia estructura de la DIAC. Són diverses les causes per les que la correcta prestació del servei es pot veure afectada: incidències tècniques en la pròpia plataforma o en les aplicacions d'ús habitual per la prestació de les atencions, increment de la demanda d'informació per causes sobrevingudes, modificació del calendari de campanyes, entre d'altres.

D'acord amb la capacitat de donar resposta a situacions no previstes, es valorarà el Pla de contingència presentat pels adjudicataris en la mesura que suposi una millora respecte a les condicions demanades en el plec tècnic.

La valoració de les millores proposades en quan a procediments de contingència es realitzarà segons aquesta ponderació:

Concepte	Valoració			
	Insuficient	acceptable	Bona	Excel·lent
Detall de les solucions de contingència en cas de produir-se una disminució dels nivells de qualitat del servei, mesures proposades per tal d'evitar-ho i mecanismes d'actuació. Es valorarà l'aportació d'una matriu de riscos, on es detallin per a cada eventualitat les mesures proposades i els recursos necessaris que destinarà l'empresa per a la seva resolució en el menor temps possible.	0,00	0,50	0,75	1,00
Concreció i detall de la proposta presentada per atendre les campanyes puntuals que porti a terme l'Ajuntament i en les que participi el servei.	0,00	0,50	0,75	1,00
Concreció i detall del sistema de substitucions en aquells casos que siguin previsibles, vacances, baixes maternals.	0,00	0,50	0,75	1,00
Es valorarà la proposta de reorganització del servei en cas de presentar-se una situació d'emergència que afecti al seu funcionament i/o als horaris d'atenció	0,00	0,50	0,75	1,00
Concreció i detall de la proposta presentada per atendre incidències de tipus tècnic i que permetin la seva resolució en el menor temps possible	0,00	0,50	0,75	1,00

#### **B.4. Per la proposta de Pla d'implantació, finalització i traspàs del servei, fins a 3 punts**

Justificació: El servei no admet la interrupció de la seva prestació pel que és important tenir definit un pla que contempli la coordinació entre les empreses sortint i entrant i que defineixi un calendari exhaustiu que permeti un període de traspàs necessari per realitzar el relleu.

Es valorarà el Pla de d'implantació i finalització presentat en la mesura que presenti una millora respecte a les condicions demanades en el plec tècnic.

La valoració de les millores proposades en quan a procediments de contingència es realitzarà segons aquests paràmetres:

Concepte	Valoració			
	Insuficient	acceptable	Bona	Excel·lent
Detall del pla d'implantació en quant sigui adequat, que aporti més detall de tasques, fites a realitzar, recursos dedicats en cadascuna d'elles i calendari.	0,00	0,50	0,75	1,00
Mesures proposades per a minimitzar els errors de la posada en marxa i accions previstes en cadascun d'ells	0,00	0,50	0,75	1,00
Detall de tasques, fites, condicions, recursos i calendari del pla de finalització i traspàs del servei	0,00	0,50	0,75	1,00

Puntuació total d'aquests criteris (B): 25 punts.

La documentació justificativa d'aquests criteris avaluables mitjançant judici de valor s'ha d'incloure necessària i únicament en el sobre electrònic B.

- Criteris d'adjudicació avaluables automàticament

#### **A.1. Per l'oferta econòmica, fins a 35 punts**

Justificació: L'oferta econòmica és el criteri amb més pes (47%) dintre dels criteris avaluables de forma automàtica però alhora un pes moderat (35%) en el total de la valoració. Considerem que aquesta proporció és idònia perquè confereix a la part econòmica una gran importància dintre dels criteris avaluables de forma automàtica i es configura com un factor important en el total de la valoració tot mantenint un equilibri amb els criteris avaluables mitjançant judici de valor (25 %).

La ponderació màxima del criteri d'adjudicació del preu ofertat, és de 35 punts.

La puntuació que s'atorga pel preu no supera el 35% de la puntuació total d'acord amb la previsió del Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 de contractació pública sostenible i la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 8 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gaseta del dia 9.

S'atorgarà, per cada preu, la màxima puntuació al licitador que formuli el preu més baix que sigui admissible, és a dir, que no sigui anormalment baix i que no superi el preu inicial indicat i a la resta d'empreses licitadores la distribució de la puntuació es farà

aplicant la següent fórmula establerta per Instrucció de la Gerència Municipal i aprovada per Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gasetta Municipal del dia 29 de juny.

Les ofertes que no aportin cap percentatge de millora sobre el preu unitari inicial obtindran zero punts.

$$\left( \frac{\text{Preu inicial sense iva} - \text{oferta}}{\text{Preu inicial} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

Aquesta fórmula s'aplicarà a cadascun dels preus que s'indiquen a continuació que, en cap cas, poden ser superats:

	Conceptes facturables	Preu inicial	Preu inicial (IVA inclòs)	Puntuació màxima
Atenció en línia	Atenció telefònica centraleta.	0,8568 €	1,0367 €	0,26
	Atenció telefònica ciutat.	0,9404 €	1,1379 €	3,73
	Atenció telefònica hisenda.	1,3522 €	1,6362 €	5,5
	Atenció telefònica població.	1,2934 €	1,5650 €	4,13
	Atenció telefònica urbanisme.	1,3404 €	1,6219 €	2,46
	Atenció telefònica serveis socials.	1,1512 €	1,3930 €	1,75
	Tràmit simple.	3,0391 €	3,6773 €	8
	Tràmit complex.	4,8380 €	5,8540 €	4,59
	Tràmit automatització.	0,5800 €	0,7018 €	0,24
	Missatgeria instantània (XAT, WhatsApp...).	1,3315 €	1,6111 €	0,13
	Sessió de navegació assistida	4,5512 €	5,5070 €	0,31
Atenció diferida	Serveis d'atenció diferida amb TMO SENZILL ≤ 90	0,8664 €	1,0483 €	0,05
	Serveis d'atenció diferida amb TMO SENZILL > 90 i ≤ 150	1,4501 €	1,7546 €	0,17
	Serveis d'atenció diferida amb TMO SENZILL > 150 i ≤ 180	1,7402 €	2,1056 €	0,03
	Serveis d'atenció diferida complexos ≤ 200	1,9339 €	2,3400 €	0,59
	Serveis d'atenció diferida complexos > 200 i ≤ 260	2,5146 €	3,0427 €	0,06
	Serveis d'atenció diferida complexos > 260 i ≤ 390	3,0946 €	3,7445 €	0,97
	Serveis d'atenció diferida complexos > 390	4,9314 €	5,9670 €	0,34
Tasques puntuals	Hores d'atenció diferida tasques especials categoria 1.	21,5400 €	26,0634 €	0,26
	Hores d'atenció diferida tasques especials categoria 2.	22,9400 €	27,7574 €	0,07
	Hores tècnic desenvolupament nous serveis	63,0600 €	76,3026 €	1,36
<b>TOTAL PUNTUACIÓ</b>				<b>35</b>

## **A.2. Per la implementació d'un sistema de gestió de l'aprenentatge (SGA), fins a 15 punts**

Justificació: La formació dels agents que atenen a la ciutadania és un factor clau de l'experiència ciutadana amb els serveis oferts pel 010, atès que les informacions errònies o la mala praxi en tràmits com pagaments, embargaments, multes, etc., poden causar un gran impacte en la ciutadania i les conseqüents reclamacions, i la rigorosa i completa formació dels agents constitueix una efectiva i preventiva mesura d'assegurament de la qualitat.

Els sistemes de gestió de l'aprenentatge (SGA), també coneguts com a Learning Management System (LMS), permeten una gestió integral de tots els processos relacionats amb l'administració i la gestió de les formacions, permetent, tant la formació a distància com el suport a la formació presencial amb continguts multimèdia. Estan basats en programari (molts d'ells de codi obert) preparats per a planificar, dinamitzar, tutoritzar, avaluar, gestionar i administrar activitats d'aprenentatge.

Per altra banda, disposar d'aquesta plataforma formativa per part de la DIAC, més enllà de la durada del present contracte, permetria a l'Ajuntament de Barcelona disposar d'un nou actiu i repositori de coneixement, que pot anar creixent en continguts i experiència al llarg dels anys.

Els 15 punts possibles per aquest criteri s'atorgaran de la següent manera:

<b>Funcionalitat</b>	<b>Puntuació</b>
Per disposar de la capacitat d'administració automatitzada d'agrupació i d'inscripció d'usuaris, de certificació d'usuaris formats i gestió de reentrenament.	2
Per disposar de la funcionalitat de suportar el contingut d'aprenentatge empaquetat d'acord amb els estàndards SCORM, AICC y xAPI.	2
Per disposar de la funcionalitat de poder utilitzar els continguts de proveïdors "off-the-shell" com a OpenSesame o LinkedIn Learning.	1
Per disposar de la funcionalitat de "gamificació" com a proporcionar, punts, premis o insígnies d'acord amb els assoliments dels usuaris.	2
Per disposar de la funcionalitat d'aprenentatge social que estimuli la col·laboració i assessoria entre els agents.	2
Per disposar d'una plataforma que es pugui usar des de qualsevol lloc i des de qualsevol dispositiu.	2
Per la transferència d'aquest actiu a l'Ajuntament de Barcelona a la finalització del contracte.	4

El licitador, haurà de presentar amb la seva proposta les característiques tècniques del SGA que posarà a disposició de l'Ajuntament de Barcelona i la forma en què l'inclourà en el pla de formació dels agents, certificant que la capacitat del sistema permet la formació d'almenys 250 agents, així com un pla de transferència d'aquest actiu a l'Ajuntament de Barcelona a la finalització del contracte, sense cost addicional ni restriccions totals ni parcials en llicències, continguts o funcionalitats.

Aquest compromís s'incorporarà en forma de declaració signada per la persona representant de l'empresa, segons el model d'oferta que s'annexa, aportant documentació acreditativa de les característiques tècniques del sistema ofertat per tal de garantir la seva adequació.

Aquesta acreditació consistirà en una declaració signada per part del representant i signant de l'oferta indicant les esmentades característiques.

Aquest criteri no es valorarà si no s'aporta la documentació indicada en el paràgraf anterior al sobre C de l'oferta en el moment de la seva presentació.

Les propostes que no incloguin la implementació del sistema SGA o que no preveuen l'accés de la DIAC a aquesta plataforma durant tot el contracte, pròrrogues incloses, obtindran 0 punts.

**A.3. Per l'increment de coordinadors assignats al servei millorant el requeriment mínim de la clàusula 3.7.3 del plec d'especificacions tècniques, fins a 10 punts**

Justificació: En general, l'increment del personal de coordinació permet un millor seguiment de l'execució del contracte, una millor interlocució amb l'equip executiu del projecte i una millor coordinació interna; revertint en un servei amb més qualitat. En concret, l'augment de la ràtio de coordinadors per agent disminueix el temps emprat en la resolució de la trucada millorant per tant la qualitat del servei prestat al ciutadà.

Aquesta valoració es ponderarà esglaonadament segons aquest quadre:

Per l'assignació d'1 coordinador per cada 12 informadors	5 punts
Per l'assignació d'1 coordinador per cada 10 informadors	10 punts

**A.4. Per l'acreditació de la disponibilitat d'eines tecnològiques de planificació tipus Workforce Management, que connectin amb la plataforma telefònica utilitzada per la DIAC (Cisco Unified Contact Center Enterprise release 11 (UCCE), i amb llicències en número adequat a la seva dimensió, segons el que estableix el punt 3.6.1 del plec de condicions tècniques i per posar aquestes eines a disposició de la DIAC perquè aquesta entitat pugui visualitzar les planificacions fetes per l'adjudicatari fins a 5 punts.**

Justificació: L'ús d'eines tecnològiques ajuden a millorar la gestió dels recursos, buscant maximitzar els nivells de rendiment i eficiència, millorant la capacitat d'organització. La connectivitat amb la plataforma telefònica optimitza el rendiment en les tasques, millora de forma substancial l'eficiència en processos, permet l'ampliació de la formació, la recopilació de dades i ajuda a definir la contractació de noves incorporacions, la confecció de pressupostos, pronòstics, planificació i anàlisis.

Els nivells de servei requerits depenen directament del correcte dimensionament dels recursos que realitzi l'adjudicatari del present contracte en cada moment, aquest dimensionament s'obté directament de les prediccions que l'adjudicatari faci en funció de l'històric de tràfic disponible a la PMAC, per tant resulta crític que l'adjudicatari disposi d'eines capaces de fer aquestes prediccions i d'ajustar aquestes en funció de l'adherència obtinguda en prediccions anteriors.

Per la DIAC, disposar accés a les planificacions, li permet verificar que els recursos dedicats per l'adjudicatari són els apropiats amb antelació, sense la necessitat d'esperar a la finalització del dia o del mes per detectar aquesta situació pels indicadors de qualitat, també li permet planificar millor les campanyes i reaccionar ràpidament si per qualsevol esdeveniment a la ciutat preveu un augment del tràfic.

L'acreditació per obtenir els 5 punts consistirà en la presentació per part de l'empresa licitadora d'una declaració responsable, que consta al model d'oferta, comproment-se a disposar d'una eina de Workforce Management amb les característiques tècniques requerides, el dia de l'inici del servei.

Es valorarà amb 2,5 punts per disposar d'aquesta eina i amb 2,5 més per proporcionar a la DIAC l'accés a les planificacions, per tant, un total màxim de 5 punts.

Per la presentació per part de l'empresa licitadora d'una declaració responsable comproment-se a disposar d'una eina de Workforce Management amb les característiques tècniques requerides, el dia de l'inici del servei.	2,5 punts
Per proporcionar a la DIAC accés de lectura a aquesta eina per visualitzar les planificacions realitzades.	2,5 punts

**A.5. Per la inclusió d'idiomes addicionals** d'atenció als indicats al plec d'especificacions tècniques, fins a **10 punts**.

Justificació: Barcelona és una ciutat multicultural on conviuen més 392.000 habitants estrangers que parlen més de 300 llengües diferents (segons UNESCO Linguapax International) sent així una ciutat capdavantera a Europa en diversitat lingüística.

Al món, altres serveis d'atenció a la ciutadania com el 311 de Nova York, permeten l'accés als seus serveis fins en 11 idiomes diferents entre els quals està xinès, l'àrab o l'urdú.

Als serveis del 010, actualment, els serveis es presten en català, castellà, anglès i francès, però per tal d'adaptar el servei a la diversitat lingüística de la ciutat es valorarà que l'adjudicatari inclogui l'atenció en altres llenguatges addicional, durant tot l'horari de cobertura del servei, que es puntuaran de la següent manera:

<b>Idioma</b>	<b>Punts</b>
Per cada idioma ofert oficial a la Unió Europea	1.5
Per cada idioma ofert no oficial a la Unió Europea	2
<b>Total punts màxims</b>	<b>10</b>

Per obtenir l'esmentada puntuació els adjudicataris hauran de mantenir el servei a l'idioma o idiomes que optin per afegir durant tot l'horari de cobertura del servei i durant tota la durada del contracte, pròrrogues incloses. No es consideraran, per tant, les propostes que ofereixin l'atenció en un o varis d'aquests idiomes durant un horari parcial o amb una duració limitada.

Per acreditar que les persones treballadores que l'empresa s'ha compromès a adscriure a l'execució del contracte disposen dels coneixements lingüístics s'haurà d'acreditar davant el responsable del contracte que aquests disposen d'estudis o certificats que acreditin el coneixement de la llengua: s'exigirà un mínim equivalent a un coneixement B2 del marc europeu comú de referència de les llengües, ja sigui a través de títols acreditatius, documents equivalents o a través de la realització de proves oportunes als candidats per part de les empreses adjudicatàries que es consideren suficients pel responsable.

L'entitat licitadora haurà de declarar responsablement el compliment d'aquests requisits lingüístics en la contractació de les persones exigides per la condició especial d'execució i en cas de resultar adjudicatària haurà de presentar, en els primers 10 dies posteriors a la formalització del contracte, els documents acreditatius corresponents (títols, documents equivalents, realització de proves i resultats), així com els que acreditin la seva contractació laboral i incorporació en el servei.

Puntuació total dels criteris automàtics (A): 75 punts.

Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes, en principi, amb valors anormals o desproporcionats:

Les ofertes que suposin un diferencial de 5 punts per sota de la mitjana aritmètica d'algun dels preus unitaris presentats pels licitadors.

En cas de presentació d'un únic licitador, seran considerades oferta anormalment baixa les que incorporin algun dels preus que suposin un diferencial inferior a 15 punts del preu inicial.

En cas de més de 10 i de 20 licitadors, respectivament, aplica el que disposa la Instrucció de la Gerència Municipal i aprovada per Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 (S1/D/2017-2133) publicat en la Gasetta Municipal del dia 29 de juny, d'acord amb el nou redactat publicat a la GM de 05/03/2018. Si el nombre de licitadors és superior a 10, per al càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de l'oferta més baixa i de l'oferta més alta, si hi ha un diferencial superior al 5% respecte de les ofertes immediatament consecutives.

Si el nombre de licitadors és superior a 20, per al càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de les dues ofertes més baixes i les dues ofertes més altes, si presenten un diferencial superior al 5% amb les immediatament consecutives.

D'acord amb la previsió de l'article 149.4 LCSP, es rebutjarà l'oferta si es comprova que és anormalment baixa perquè no compleix les obligacions aplicables en matèria de subcontractació, ambiental, social o laboral establertes en el Dret de la Unió, en el Dret Nacional, els convenis col·lectius sectorials vigents o per les disposicions de Dret internacional enumerades en l'annex V LCSP.

**MESURA SOCIAL.-**

Si en l'oferta anormalment baixa s'evidencia que els preus unitaris dels salaris de les persones treballadores considerats en l'oferta són inferiors al que estableix el conveni sectorial, a l'efecte de verificar l'adequació de l'oferta als costos salarials, es podrà requerir informe tècnic complementari de l'òrgan de representació de les persones treballadores o d'una organització representativa del sector.

L'oferta serà exclosa si en el tràmit d'audiència de l'empresa licitadora que ha presentat una oferta qualificada d'anormalment baixa s'evidencia que els preus unitaris dels salaris de les persones que executaran el contracte considerats en l'oferta són inferiors al que estableix el conveni sectorial.

Si es produeix un empat en la puntuació total entre diverses empreses licitadores es podrà aplicar el/els següent/s criteri/s de desempat tenint en compte com a data del compliment efectiu del fet de desempat el venciment del termini de presentació d'ofertes:

Proposicions presentades per aquelles empreses que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, tinguin a la plantilla un percentatge de persones treballadores amb discapacitat superior al que els imposi la normativa.

En aquest supòsit, si diverses empreses licitadores de les que haguessin empatat quant a la proposició més avantatjosa acrediten tenir relació laboral amb persones amb discapacitat en un percentatge superior al que els imposi la normativa, tindrà preferència

en l'adjudicació del contracte l'empresa licitadora que disposi del major percentatge de treballadors fixos amb discapacitat a la seva plantilla.

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

## Clàusula 11. Mesa de contractació

1. La mesa de contractació estarà constituïda per:

President/a: L'alcalde o persona en qui delegui.

Vocals:

Titulars	Substituts
1. El secretari general, Jordi Cases i Pallarès	- Els secretaris delegats: Maribel Fernández Galera, Ana Ballano, Francisca López, Josepa Rico, Lurdes Padró, Elisabet Arenas, Antonio Escalante, Carlos Rodríguez, Roger Arce
2. L'intendent general, Antonio Muñoz Juncosa	- L'intendent/a en qui delegui
3. El Director de Serveis d'informació i atenció ciutadana, Antonio Romero Barcos	- Pilar Guinchard. Cap del departament d'atenció presencial
4. La Cap del Departament de d'Operacions d' Atenció Especialitzada, Rosa Mateu	- Maria Asensio, cap del servei d'atenció telefònica

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

Les persones que componen 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 Gasetta municipal del dia 13 de desembre de 2017 i declararan expressament en la primera reunió que no concorren cap conflicte d'interessos.

## Clàusula 12. Obertura de les 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.

L'obertura del sobre electrònic es realitzarà en acte públic, sempre que la mesa així ho decideixi atès que la presentació de les ofertes és per mitjans electrònics.

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, en qualsevol Registre Oficial de licitadors autonòmic 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.
- Document que acrediti la deguda representació per presentar la declaració 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'obté una còpia impresa de la consulta i s'incorporarà a l'expedient.
- Documentació acreditativa de disposar dels mitjans personals i/o materials que s'ha compromès a dedicar o adscriure a l'execució del contracte indicats en aquest plec."

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 negoci 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 tres anys que inclogui import, dates i el destinatari, públic o privat, d'aquests. Els serveis o treballs 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 acompanyada dels documents que tingui en poder seu que acreditin la realització de la prestació; 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 dels serveis.

- Titulacions acadèmiques i professionals de l'empresa i dels directius de l'empresa i, en particular, del personal responsable de l'execució del contracte acreditant-ne l'experiència requerida.
- Certificats expedits per organismes independents que acreditin que l'empresa licitadora compleix determinades normes de garantia de la qualitat indicades a la clàusula de solvència. Els certificats han de fer referència als sistemes d'assegurament de la qualitat basats en la sèrie de normes europees en la matèria, certificats per organismes conformes a les normes europees relatives a la certificació.

Es reconeixeran els certificats equivalents expedits per organismes establerts en qualsevol Estat membre de la Unió Europea, i també s'acceptaran altres proves de mesures equivalents.

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

- La declaració responsable on posi de manifest on estaran ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats als mateixos, així com l'obligació de comunicar qualsevol canvi que es produeixi al llarg de la vida del contracte.

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 tant en el DEUC com en les declaracions responsables annexes presentades per l'empresa o entitat 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

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.

En el cas que es fixin en el contracte preus provisionals la quantia de la garantia definitiva es fixarà a partir del preu màxim fixat.

La/es garantia/es que no es constitueixin mitjançant la modalitat de retenció del preu, ha/n de dipositar-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.

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

1. D'acord amb la previsió de l'article 151 i la disposició addicional quinzena 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.

En el cas que la data de signatura no sigui coincident, es prendrà com a data de formalització la data de signatura per part del representant de l'òrgan de contractació un cop hagi signat l'adjudicatari/a.

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

L'execució del contracte s'iniciarà el 28 de maig de 2024 o bé en la data efectiva d'inici de l'execució de les prestacions en cas que sigui posterior, segons l'acta d'inici signada entre la responsable del contracte i l'empresa.

Abans de l'inici del contracte, si escau perquè existeix coordinació empresarial, l'empresa contractista ha d'haver lliurat al responsable del contracte, en format digital, a través de l'adreça de correu electrònic [rmateut@bcn.cat](mailto:rmateut@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 s'abonarà en euros.

El sistema de determinació del preu del contracte es fixa a partir de la determinació de les unitats executades i l'import unitari de cadascuna d'elles.

L'empresa contractista ha de presentar al Registre General de l'Ajuntament la factura electrònica corresponent a les prestacions executades en el període mensual prèvia comprovació i supervisió de les prestacions realitzades de conformitat amb el que estableix el plec de prescripcions tècniques.

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.

L'empresa contractista ha 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 DIR 3 que indicarà el responsable del contracte.

## 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 la Cap del Departament d'Operacions d'Atenció Especialitzada de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana, la Sra Rosa Mateu Torres o la persona que la substitueixi en el càrrec, 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:

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.

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.

Informar els expedients de reclamació de danys i perjudicis i de confiscació de garantia definitiva.

Proposar la imposició de penalitats, assenyalant la seva graduació o proporció.

Informar la devolució o cancel·lació de garanties.

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.

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.

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.

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.

Inspeccionar la part de la prestació subcontractada informant a l'òrgan de contractació, si s'escau.

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

S'estableixen les següents condicions especials d'execució:

#### **1.1 De caràcter social:**

##### **1.1.1 Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual**

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, sempre que aquestes noves condicions no siguin millors.

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

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

##### **1.1.2 Contractació de persones en situació d'atur amb dificultats especials d'inserció laboral o d'exclusió social**

Tenint en compte que en el present contracte pot donar-se la subrogació de personal, si durant el temps d'execució del contracte es requereixen contractacions de més de 3 mesos (per substitucions per IT o baixes de maternitat, o bé per noves contractacions de personal), l'empresa adjudicatària ha de contractar almenys 1 persona que es trobin en situació d'atur amb dificultats especials d'inserció laboral o d'exclusió social i que pertanyin a algun dels col·lectius següents:

- Persones perceptores de salaris socials.
- Persones amb discapacitat reconeguda igual o superior al 33%.
- Dones víctimes de violència de gènere (física o psicològica) i persones en situació de violència domèstica.
- Joves més grans de setze anys i de menys de trenta provinents d'institucions de protecció de menors.
- Persones internes de centres penitenciaris la situació de les quals els permeti accedir a una ocupació, persones en llibertat condicional i persones exrecluses.
- Persones que han patit problemes de drogoaddicció o alcoholisme que es trobin en procés de rehabilitació i reinserció social.
- Persones refugiades o demandants d'asil.
- Persones trans.
- Persones integrants d'ètnies minoritàries.
- Persones participants en programes municipals d'inserció sociolaboral per a col·lectius en risc d'exclusió o amb dificultats especials.
- Persones que es trobin, segons informe dels serveis públics competents, en situació o en risc d'exclusió social (Per exemple: mare o pare de família monoparental, persones de famílies desnonades i persones sense sostre, persones

en situació d'atur de llarga durada en sentit ampli, més grans de 45 anys, persones en situació d'atur que han exhaurit la prestació o el subsidi per desocupació, joves de menys de 25 anys amb dificultats particulars d'inserció, persones immigrants extracomunitàries, persones en situació d'atur amb tots els membres de la unitat familiar en situació de desocupació, persones que hagin exercit la prostitució, persones que hagin patit problemes de salut mental o d'altres en situació o risc d'exclusió).

Es tindrà en compte que quant als perfils de difícil cobertura o bé d'alta especialització no sigui necessari cobrir-los mitjançant la clàusula. Cal consultar amb Barcelona Activa la idoneïtat segons el perfil.

L'empresa adjudicatària ha de facilitar a la unitat promotora les dades acreditatives del compliment d'aquesta condició.

Barcelona Activa, SAU SPM podrà facilitar a l'empresa adjudicatària el servei d'assessorament i gestió per a la preselecció de les persones que compleixin amb els requeriments del lloc de treball i a l'hora que formen part d'algun dels col·lectius vàlids per donar compliment a la clàusula.

### **1.1.3 Pla o mesures d'igualtat**

L'empresa contractista, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar, si escau, a la persona responsable del contracte el justificant d'inscripció obligatòria en el registre corresponent del Pla d'igualtat entre dones i homes que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte.

En el cas que no estigui legalment obligada a disposar d'un Pla d'igualtat presentarà una declaració responsable (model inclòs en el Protocol d'aplicació annex) on hi farà constar aquesta exempció, i l'acompanyarà d'un document que detalli, com a mínim, una mesura de foment de la igualtat aplicable a les persones treballadores que participin en l'execució del contracte. Si malgrat estar-ne exempta, ha elaborat i registrat un Pla d'igualtat, acompanyarà la declaració del justificant d'inscripció voluntària en el registre corresponent del Pla d'igualtat entre dones i homes que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte.

Si l'empresa motiva les raons per no poder aportar aquesta documentació en el termini atorgat, rebrà les indicacions i l'assessorament municipal i se li podrà concedir un nou termini perquè aportï la informació de les pràctiques requerides.

L'incompliment d'aportació del justificant d'inscripció del Pla o del document de les mesures d'igualtat, després de rebre assessorament, suposarà la imposició d'una sanció econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

S'annexa el Protocol elaborat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps que inclou el procediment d'aplicació d'aquesta condició especial d'execució.

### **1.1.4 Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe**

L'empresa contractista, en el termini de 10 dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte bé el Pla d'igualtat, bé un Protocol o bé un document que detalli les mesures per prevenir i abordar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte. Aquestes mesures han de garantir com a mínim, la formació del

personal i la designació de persones de referència que vetllin per un espai de treball lliure de violències masclistes. L'acompanyarà d'una declaració on indicarà el tipus de document presentat, així com el compromís que inclou les mesures mínimes abans citades.

Si l'empresa contractista motiva les raons per no poder aportar aquesta documentació en el termini atorgat, rebrà les indicacions i assessorament municipal i se li podrà concedir un nou termini perquè aportï la informació de les pràctiques requerides.

L'incompliment d'aportació del pla, el protocol o el document que detalli les mesures per prevenir i abordar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, després de rebre aquest assessorament, suposarà la imposició i d'una sanció d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

L'empresa contractista, abans de la recepció del contracte, ha de lliurar a la persona responsable del contracte un informe final sobre l'aplicació de les mesures.

S'annexa el Protocol elaborat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps que inclou el procediment d'aplicació d'aquesta condició especial d'execució, així com el model de declaració per a l'empresa contractista.

#### **1.1.5 Igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBQIA+**

L'empresa contractista en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte el protocol, pla d'actuació o document que detalli les mesures que aplicarà en l'execució del contracte per garantir la igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBQIA+, tant entre el personal que executa el contracte com entre les persones destinatàries de la prestació.

Les mesures consistiran, com a mínim en assegurar la formació del personal en continguts relacionats amb la diversitat i les discriminacions que poden patir les persones per motius d'orientació sexual, la identitat de gènere i/o l'expressió de gènere.

Acompanyarà la documentació d'una declaració on indicarà el tipus de document presentat, així com el compromís que inclou les mesures mínimes abans citades.

Si l'empresa motiva les raons per no poder aportar aquesta documentació en el termini atorgat, rebrà les indicacions i l'assessorament municipal i se li podrà concedir un nou termini perquè aportï la informació de les pràctiques requerides.

L'incompliment d'aportació del protocol, pla d'actuació o document que detalli les mesures per garantir la igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBQIA+, després de rebre aquest assessorament, suposarà la imposició d'una sanció econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

L'empresa contractista, abans de la recepció del contracte, ha de lliurar a la persona responsable del contracte un informe final sobre l'aplicació de les mesures.

S'annexa el Protocol elaborat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps que inclou el procediment d'aplicació d'aquesta condició especial d'execució, així com el model de declaració per a l'empresa contractista.

#### **1.1.6 Accessibilitat universal**

L'empresa contractista ha de tenir en compte la Convenció de les Nacions Unides sobre el dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones, segons definició del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, text refós de la Llei general de drets de persones amb diversitat funcional i la seva inclusió social.

La persona responsable del contracte podrà requerir una certificació específica en qualsevol moment de l'execució. L'incompliment de les mesures a favor del dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones, es tipifiquen com a falta molt greu i podran ser causa de penalització econòmica o d'extinció del contracte.

### **1.1.7 Conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal**

L'empresa contractista, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte una declaració que detalli, com a mínim, una mesura de foment de la conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte.

En cas que les mesures descrites estiguin integrades en un Pla d'Igualtat o altre document estratègic, la declaració responsable s'acompanyarà d'aquest document.

Les mesures poden consistir en la flexibilització, adaptació o racionalització dels horaris, el foment del teletreball, la implantació de serveis de cura o assistencials, o la millora dels permisos i excedències que estableix la legislació aplicable per facilitar l'atenció a menors o a persones dependents.

Si l'empresa motiva les raons per no poder aportar aquesta documentació en el termini atorgat, rebrà les indicacions, l'ajut i l'assessorament municipal i se li concedirà un nou termini perquè porti la informació de les pràctiques requerides.

L'incompliment d'aportació del document que detalli les mesures de foment de la conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal després de rebre assessorament suposarà la imposició d'una sanció econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

L'empresa contractista, abans de la recepció del contracte, ha de lliurar a la persona responsable del contracte un informe final sobre l'aplicació de les mesures.

S'annexa el Protocol elaborat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps que inclou el procediment d'aplicació d'aquesta condició especial d'execució, així com el model de declaració per a l'empresa contractista.

### **1.1.4 Comunicació inclusiva**

L'empresa contractista ha de garantir,

- que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzin llenguatge o imatges sexistes, que no atemptin contra la igualtat de les persones amb diversitat funcional de qualsevol tipus, els drets de la infantesa, o que no siguin respectuoses amb la cura pel medi ambient, la sostenibilitat i els drets dels animals.

- l'ús d'una comunicació que no incorri en qualsevol tipus de discriminació per raó d'orientació i/o identitat sexual, origen, edat, creences, o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- en les seves comunicacions derivades de l'execució del contracte, evitar l'exaltació de la violència i fomentar la diversitat cultural, fugint dels estereotips negatius perpetuadors de prejudicis.

En cas que es produeixi una circumstància que recomani la revisió tant del llenguatge oral com de materials de comunicació implicats en l'execució del contracte, i es determini que s'ha incomplert algun dels principis citats anteriorment, la contractista haurà de dur-ne a terme la corresponent correcció seguint les recomanacions per part de la unitat promotora, havent de presentar els materials corregits o el compromís de retirada, així com un informe de les mesures dutes a terme.

S'annexa el Protocol elaborat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps que inclou el procediment d'aplicació i compliment d'aquesta condició especial d'execució, així com el model de declaració per a l'empresa contractista.

#### COMPLIANCE PENAL

Es persegueix com objectiu donar compliment a allò que estableix l'article 64 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic en sintonia: a) per una part, amb el que disposa la Directiva (ue) 2019/1937 del Parlament Europeu i del Consejo de 23 d'octubre de 2019 relativa a la protecció de les persones que informen sobre infraccions del Dret de la Unió el termini de transposició de la qual a l'ordenament jurídic espanyol ja ha finalitzat; b) per l'altra, amb el que estableix la Llei 11/2018, de 28 de desembre, per la que es modifica el Codi de Comerç, el text refós de la Llei de Societats de Capital aprovat pel Real Decret Legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, i la Llei 22/2015, de 20 de juliol, d'Auditoria de Comptes, en matèria de informació no financera i diversitat així com la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal i també pel que fa a l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible de Nacions Unides (sobre tot, en relació a les Metes 16-5 i 16-6 de l'ODS 16, en quan a la reducció de la corrupció i el suborn així com al retiment de comptes). I a tal efecte l'entitat adjudicatària del contracte haurà de presentar, en el moment de formalitzar el contracte o a l'inici de la execució, una declaració responsable respecte de l'existència i l'aplicació efectiva d'un Model d'Organització i Gestió que inclogui les mesures de vigilància i control idònies per a prevenir delictes en el si de l'Entitat Adjudicatària. La dita declaració responsable serà emesa, conjuntament, pel seu Òrgan d'Administració (mitjançant la persona que, legalment, tingui atribuïdes les funcions de representació i signatura) i per l'òrgan intern de la persona jurídica amb poders autònoms d'iniciativa i control que tingui encomanda l'operació i gestió del Model.

En els casos en que a l'Entitat Adjudicatària li sigui d'aplicació el que disposa l'article 31bis apartat 3 del Codi Penal, la referida declaració responsable podrà ser presentada, exclusivament, pel seu Òrgan d'Administració en la mesura en que hagi assumit directament les funcions de supervisió a que es refereix la condició 2ª de l'apartat 2 de l'article 31bis del Codi Penal.

Mitjançant la dita declaració es garantirà, sota la responsabilitat de les persones signants, la veracitat i exactitud del seu contingut, assumint d'aquesta manera les conseqüències legals que puguin derivar-se respecte de la falsedat o inexactitud dels aspectes certificats.

Certificació: En el supòsit en que l'adjudicatària del contracte, al temps de la seva formalització, s'hagi dotat d'un Sistema de Gestió de Compliance Penal alineat amb la Norma UNE 19601 sobre "Sistemes de gestió de Compliance penal", o d'un Sistema de Gestió de Compliance alineat amb la Norma UNE-ISO 37301:2021 "los sistemas de gestión de compliance" podrà suplir l'emissió de la declaració responsable per part del seu Òrgan d'Administració i l'Òrgan intern encarregat de l'operació del Model, presentant una certificació de conformitat respecte del seu Sistema per part d'una entitat externa de certificació acreditada per ENAC o un equivalent europeu.

.-SEGUIMENT.

1.- Amb caràcter semestral, la persona responsable designada per l'òrgan de contractació per a la supervisió de l'execució del contracte i garantia de la correcta realització de la prestació pactada haurà de ser informada de les revisions periòdiques del model de "compliance penal" i de les seves eventuais modificacions, així com dels canvis en l'Organització, en la estructura de control o en l'activitat desenvolupada

2.- la persona responsable designada per l'òrgan de contractació per a la supervisió de l'execució del contracte i garantia de la correcta realització de la prestació pactada es reserva el dret a auditar, per si o per mitjà de tercer, la veracitat de les manifestacions efectuada per l'adjudicatària i comprovar l'existència i aplicació del Model en els termes així certificats o declarats per l'adjudicatària.

3.- La persona responsable del contracte informarà a l'òrgan de contractació sobre els possibles incompliments de les obligacions previstes en el contracte, i, en el seu cas, proposarà l'inici del procediment d'imposició de penalitats o de resolució del contracte.

4.- L'incompliment d'aquesta condició suposarà un incompliment greu, establert en la clàusula 26 d'aquest plec.

5.- Quan el responsable del contracte no sigui personal al servei de l'entitat contractant, els plecs hauran de preveure expressament l'autorització al responsable per a fer el seguiment de conformitat amb allò que es preveu en els apartats 1 i 2 en relació al seguiment del contracte i la seva obligació de portar-lo a terme en els esmentats termes.

El contractista resta obligat a sotmetre's a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades. Aquesta obligació té el caràcter d'obligació contractual essencial de conformitat amb el que disposa la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211.

## 2. Condicions d'execució generals

L'empresa contractista quedarà vinculada per l'oferta que hagi presentat que té caràcter d'obligació essencial.

També tindrà caràcter d'obligació essencial l'efectiva dedicació o adscripció a l'execució del contracte dels mitjans personals i/o materials indicats i compromesos en l'oferta i en les seves condicions.

## 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, si s'escau, prèviament a l'inici de l'execució del contracte.
- b) Durant la vigència del contracte, cal comunicar prèviament a l'Ajuntament qualsevol substitució o modificació d'aquelles persnes i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.
- 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 responsable del contracte.
- e) Fer una correcta gestió ambiental del 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) A aquests efectes, a banda de les prescripcions establertes, en el seu cas, en el Plec de prescripcions tècniques particulars, l'empresa adjudicatària com a encarregada de tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions següents:
  - Utilitzar les dades personals objecte del tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas podrà utilitzar-les per a finalitats pròpies.
  - Tractar les dades personals seguint únicament les instruccions documentades del responsable.
  - Portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable que contingui:
    1. El nom i les dades de contacte de l'encarregat o encarregats i de cada responsable per compte del qual actuï l'encarregat.
    2. Les categories de tractaments efectuades per compte de cada responsable.
    3. Una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat apropiades que estigui aplicant.
- No comunicar dades a terceres persones, excepte en el cas que compti amb l'autorització expressa del responsable del tractament, o en els supòsits legalment



admissibles. Si l'encarregat vol subcontractar, haurà d'informar obligatòriament al responsable i sol·licitar la seva autorització prèvia.

- Mantenir el deure de secret respecte a les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés en virtut del present encàrrec, inclús després de que finalitzi el contracte.
- Garantir que les persones autoritzades al tractament de dades personals s'hagin compromès, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals se les ha d'informar convenientment.
- Mantenir a disposició del responsable la documentació acreditativa del compliment de la obligació establerta a l'apartat anterior.
- Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per a tractar dades de caràcter personal.
- Quan les persones afectades exerceixin els drets reconeguts per la normativa de protecció de dades davant de l'encarregat del tractament (accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat de les dades), aquest haurà de comunicar-ho per correu electrònic a l'adreça que indiqui el responsable. La comunicació haurà de fer-se de forma immediata i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de la recepció de la sol·licitud, juntament amb altres informacions que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud. (per valorar la pertinença del seu contingut)
- Assistir al responsable en la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats així com també als requeriments de les autoritats de control.
- En allò referent a les notificacions de violacions de la seguretat de les dades:

1.- L'encarregat del tractament notificarà al responsable del tractament, de forma immediata i mitjançant l'adreça de correu electrònic facilitada pel responsable, les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència.

Es facilitarà, com a mínim, la informació següent:

- a) Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, incloent quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
- b) Dades de la persona de contacte per obtenir més informació.
- c) Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals. Descripció de les mesures adoptades o proposades per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.  
Si no és possible facilitar la informació de forma simultània, la informació s'ha de facilitar de forma gradual i sense dilacions.

2.- L'Encarregat, a petició del responsable, comunicarà en el menor temps possible aquestes violacions de la seguretat de les dades als interessats, quan



sigui probable que la violació suposi un alt risc pels drets i llibertats de les persones físiques.

La comunicació ha de fer-se en un llenguatge clar i senzill i haurà d'incloure els elements que en cada cas assenyalen el responsable, com a mínim:

- a) La naturalesa de la violació de les dades
  - b) Dades del punt de contacte del responsable o de l'encarregat on es pugui obtenir més informació.
  - c) Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
  - d) Descripció de les mesures adoptades o proposades pel responsable de tractament per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.
- Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per a demostrar el compliment de les seves obligacions, així com per a la realització de les auditories o les inspeccions que realitzi el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.
  - Permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable o auditor autoritzat per aquest.
  - D'acord amb l'art. 32 del RGPD i el nivell de mesures establert per l'Ajuntament de Barcelona, prendrà totes les mesures necessàries per a la seguretat del tractament, incloent entre d'altres, si s'escau:
    - La pseudoanonimització i el xifrat de dades personals.
    - La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
    - La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida en cas d'incident físic o tècnic.
    - Un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.
  - Per tal d'avaluar l'adequació del nivell de seguretat, tindrà particularment en compte els riscos que presenti el tractament de les dades com a conseqüència de la destrucció, pèrdua o alteració accidental o il·lícita de dades personals trameses, conservades o tractades d'altra forma, o la comunicació o accés no autoritzats a les dades esmentades.
  - Al finalitzar la prestació dels serveis del tractament d'acord amb les instruccions que rebí de l'Ajuntament de Barcelona, suprimir o tornar totes les dades personals i suprimir les còpies existents (tret que existeixen obligacions legals que requereixin la conservació per un temps definit).
  - Si considera que una instrucció del responsable infringeix el RGPD o altres disposicions en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres, l'encarregat informarà immediatament al responsable.
  - Si l'encarregat infringeix la normativa de protecció de dades vigent (RGPD, LOPDGDD...) serà considerat responsable del tractament.
  - Respecte les mesures de seguretat, haurà de complir aquelles establertes a l'annex corresponent.



**En cas que l'encarregat de tractament decideixi recórrer a un altre encarregat (com per exemple, en cas de subcontractació) :**

- Haurà de comptar amb l'autorització prèvia per escrit de l'Ajuntament de Barcelona.
- Si s'autoritza recórrer a un altre encarregat i s'hagués de produir algun canvi, s'haurà d'informar a l'Ajuntament de Barcelona, i aquest tindrà la possibilitat d'oposar-se i rescindir el contracte.
- L'altre encarregat tindrà les mateixes obligacions de protecció de dades que les estipulades en el contracte o acte jurídic entre el responsable i l'encarregat i la consideració d'encarregat de tractament de l'Ajuntament de Barcelona.
- Si l'altre encarregat incompleix les seves obligacions de protecció de dades, l'encarregat inicial seguirà sent plenament responsable davant de l'Ajuntament de Barcelona pel que respecta al compliment de les obligacions de l'altre encarregat.
- El coneixement que tingui l'Administració dels subcontractes celebrats en virtut de les comunicacions a què es refereixen els apartats anteriors, no alteren la responsabilitat exclusiva del contractista principal. »

D'acord amb el que estableix l'article 122.2 LCSP, les obligacions que s'assenyalen a continuació (lletres a a d) tenen caràcter d'essencials als efectes del que preveu l'article 211.1 f) LCSP.

- a) La finalitat del tractament serà gestionar els tràmits o serveis sol·licitats a l'Ajuntament i donar suport a la tramitació electrònica.
- b) L'obligació de el futur contractista de sotmetre en tot cas a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, sense perjudici del que estableix l'últim paràgraf de l'apartat 1 de l'article 202.
- c) L'obligació de l'empresa adjudicatària de presentar abans de la formalització del contracte una declaració en la que posi de manifest on estaran ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats als mateixos.
- d) L'obligació de comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada a la declaració a què es refereix la lletra c) anterior.
- e) 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 legislació dels drets de les persones amb discapacitat, la contractació de persones amb particulars dificultats d'inserció al mercat laboral, i la subcontractació de Centres Especials de Treball d'Iniciativa Social i/o Empreses d'Inserció, i els requisits i obligacions contractuals ambientals que s'estableixin als plecs
- f) Acreditar la contractació d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import d'almenys 1.000.000 euros, que haurà d'aportar simultàniament amb la formalització del contracte o amb anterioritat.
- g) Facilitar la informació relativa a les condicions dels contractes de les persones treballadors als que afecti la subrogació.



- h) Complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el Conveni Col·lectiu sectorial aplicable.
- i) Complir amb la normativa general sobre prevenció de riscos laborals
- j) No contravenir, en l'execució d'aquest contracte, les resolucions de l'ONU relatives al compliment de les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat., d'acord amb el que estableix l'art. 201 LCSP

Totes aquelles obligacions que s'hagin establert en aquest plec.

## 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, tot d'acord amb les previsions de l'article 204 LCSP. La modificació requerirà informe previ de la persona responsable del contracte.

Causes previstes de modificació:

L'establiment de mesures d'estabilitat pressupostària que puguin afectar el contracte amb una reducció màxima del 10 % del seu preu i es justifiqui suficientment aquesta afectació.

Quan, dintre de la vigència del contracte, les necessitats reals del contracte siguin superiors o inferiors a les estimades inicialment en incrementar-se o reduir-se els ciutadans atesos respecte al previst inicialment. En cap cas podrà afectar més del 20% del pressupost inicial del contracte.

Les necessitats reals del contracte es poden veure incrementades o reduïdes per les següents causes:

- L'increment o decrement de la cartera actual de serveis prestats respecte els especificats al plec tècnic.
- L'increment o decrement de serveis i canals d'entrada (noves numeracions telefòniques, canals de xarxes socials o nous dispositius).
- Prestació de serveis per altres entitats del Grup Municipal o Ens de l'Àrea Metropolitana de Barcelona sempre i quan aquesta prestació estigui emparada per un conveni o encomana de gestió.
- L'increment de dies i hores dels serveis que actualment no són 365 dies anuals, o decrements d'horaris d'atenció.
- En cas d'increment, el responsable valorarà la qualificació dels serveis incorporats per tal d'identificar la seva qualificació i incardinació en els preus unitaris fixats. S'atorgarà audiència al licitador en aquest sentit i les seves alegacions, en el seu cas, es tindran en compte per determinar la decisió final.
- qualsevol altre causa que impliqui increment o decrement de les necessitats segons el que estableix disposició addicional 33

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.

Tal i com estableix la disposició addicional trenta-tresena de la LCSP, en cas que, dins de la vigència del contracte, les necessitats reals siguin superiors a les estimades inicialment, es podrà modificar el contracte en els termes que estableix l'article 204 de la LCSP. La modificació es tramitarà abans que s'esgoti el pressupost màxim aprovat inicialment.

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. Aplicació de l'article 168 e) de la LCSP.

En virtut del que estableix l'article 168 e) de la LCSP quan es requereixin serveis addicionals que consisteixin en la repetició d'aquests, que resultin necessaris i que no estiguessin inclosos en la contractació original, sempre i quan canviar de contractista:

- a) No sigui factible per raons econòmiques o tècniques com per exemple requisits d'intercanviabilitat o interoperativitat amb l'equip existent, amb serveis o amb instal·lacions adquirides en el marc del procediment de contractació inicial, i
- b) Generi inconvenients significatius o un augment substancial de costos pel poder adjudicador

Per poder ser aplicada aquesta opció hauran d'haver transcorregut no més de tres anys a partir de la celebració del contracte anterior.

Aquests serveis addicionals s'adjudicaran segons el procediment previst a l'article 170 tenint en compte que hi haurà un únic candidat.

Aquesta possibilitat es quantifica en un import màxim de: 10.600.078,24 euros IVA exclòs i es podrà fer ús com a màxim respecte a dos nous serveis.

S'incorpora com annex al PPT informació explicativa i condicions per a l'aplicació d'aquesta possibilitat.

## Clàusula 23. 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. A partir de la data de recepció del contracte, començarà a córrer el termini de garantia, que serà d'un mes, tot d'acord amb la regulació de l'article 210.3 LCSP.

## Clàusula 24. Subcontractació

D'acord amb la previsió de l'article 215.2.e) LCSP, l'empresa contractista haurà de realitzar directament, sense possibilitat de subcontractar-les, les activitats principals del contracte que es consideren d'especial rellevància o característiques crítiques, segons es motiva en l'expedient.

## Clàusula 25. Cessió del contracte

Els drets i obligacions de l'empresa contractista, derivats del contracte, poden ser cedits a un tercer sempre que les qualitats tècniques o personals del cedent no hagin estat raó determinant de l'adjudicació del contracte i que la cessió no comporti una restricció de la competència en el mercat i es compleixin els requisits establerts a l'apartat 2 de l'article 214 LCSP.

Per tal que el contractista pugui cedir els seus drets i obligacions a tercers s'han de complir els requisits que estableix l'article 214 de la LCSP:

- a) Que l'òrgan de contractació autoritzi, de forma prèvia i expressa, la cessió
- b) Que el cedent hagi executat, com a mínim, un 20% de l'import del contracte.
- c) Que el cessionari tingui capacitat per contractar amb l'Administració i la solvència que resulti exigible en funció de la fase d'execució del contracte i no estar incurs en una causa de prohibició de contractar.
- d) Que la cessió es formalitzi entre l'adjudicatari i el cessionari en escriptura pública.

## 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, l'Administració podrà optar per la resolució del contracte o per la imposició de les penalitzacions previstes a l'article 193 LCSP.

## Clàusula 27. Responsabilitat en l'execució del contracte

L'empresa contractista resta subjecte a les responsabilitats i penalitats 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 PPT, quan produeixi un perjudici molt greu 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.
- L'incompliment de les mesures a favor del dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones
- L'incompliment d'allò establert per a la conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal.
- Les actuacions que, per acció o omissió, generen riscos greus sobre el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
- L'incompliment de les resolucions de l'ONU relatives al compliment de les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat.
- La utilització de sistemes de treball, elements, materials, maquinari o personal diferent al previst als plecs i en les ofertes del contractista, si s'escau, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- La resistència als requeriments efectuats per l'Administració, o la seva inobservança, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte
- El falsejament de la informació facilitada pel contractista a efectes de l'elaboració de la relació valorada o de la valoració i de les certificacions o falsejament de les prestacions consignades pel contractista en el document cobratori
- L'incompliment reiterat dels compromisos assumits per l'adjudicatari respecte els paràmetres de qualitat definits al plec de prescripcions tècniques. Es considerarà reiteració l'incompliment dels paràmetres de qualitat durant 5 mesos consecutius o 7 alternatius
- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en aquest plec.

b) Incompliments greus

- La falsedat de la declaració de l'empresa contractista o subcontractista 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 falta molt greu.
- L'incompliment de les prescripcions municipals sobre comunicació de les prestacions.
- L'incompliment, que no constitueixi falta 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.

Incomplir la obligació de facilitar la informació relativa a les condicions dels contractes de les persones treballadors als que afecti la subrogació.

El no compliment del Compliance penal, en els termes descrits en la clàusula 20 d'aquests plecs

- 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 falta 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 rescabament per danys i perjudicis, en cas d'incompliment que no produeixi resolució del contracte, l'Ajuntament pot aplicar les sancions 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.

El/la responsable del contracte, en el cas que consideri que la contractista ha incorregut en alguna de les causes enumerades anteriorment d'incompliment susceptibles de penalitats, ha d'elaborar un informe indicant els incompliments detectats així com les seves corresponents penalitats, i el comunicarà a la contractista per tal que pugui fer les alegacions que consideri oportunes en el termini màxim de 15 dies hàbils a comptar des

del seu lliurament degudament acreditat. Finalitzat aquest termini el/la responsable del contracte estudiarà les alegacions si ni ha i elevarà la proposta definitiva d'imposició a l'òrgan de contractació per a l'aprovació de la corresponent resolució d'imposició. Aquesta resolució serà immediatament executiva.

De conformitat amb la Sentència del Tribunal suprem de data 21 de maig de 2019, la imposició de penalitats no està subjecte a cap termini de caducitat.

Cobrament de les penalitzacions per demora i per sancions

L'import de les penalitzacions per demora i de les sancions 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 de les penalitzacions, total o parcialment, en compensació de deutes del contractista, per raó del contracte i amb independència dels danys i perjudicis que pugui reclamar.

- 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 l'execució total o parcial de la garantia definitiva constituïda i, si s'escau, a fer efectiu l'import restant à càrrec de l'assegurança de responsabilitat civil exigida en aquest plec i a iniciar, si escau, el corresponent procediment de rescabament a més a més, d'aplicar la penalitat corresponent.

Si de l'incompliment per part del contractista se'n deriva una pertorbació greu i no reparable per altres mitjans en el servei, i l'Administració no decideix resoldre el contracte, en pot acordar el segrest o la intervenció fins que aquella desaparegui. En tot cas, el contractista ha d'abonar a l'Administració els danys i perjudicis que efectivament li hagi ocasionat.

## 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 l'esmentat Plec, constitueixen causes específiques de resolució:

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

b) L'incompliment 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 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) 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 hagi tingut coneixement amb ocasió del contracte.

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

j) Esgotament del crèdit pressupostari establert per finançar les obligacions derivades d'aquest contracte

k) L'incompliment de les resolucions de l'ONU relatives al compliment de les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat.

l) L'incompliment reiterat dels compromisos assumits per l'adjudicatari respecte els paràmetres de qualitat definits al plec de prescripcions tècniques. Es considerarà reiteració l'incompliment dels paràmetres de qualitat durant 5 mesos consecutius o 7 alternatius.

m) L'incompliment de l'obligació d'aplicar als treballadors les condicions laborals i econòmiques previstes al conveni col·lectiu llevat que s'opti per la imposició d'una falta greu.

n) La relació il·legal de l'empresa contractista amb països considerats paradisos fiscals, segons estableix el Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016.

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

Les altres establertes legalment per aquest tipus de contracte. A més de les causes de resolució del contracte que estableix l'article 313, són causes de resolució del contracte les que s'assenyalen a les lletres c), d), i f) de l'article 294 de la LCSP.

## Clàusula 29. Recursos legals dels licitadors

1 Són susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, les actuacions previstes a l'article 44.1 LCSP.

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 del 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

### 1. 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 Gasetta 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.

1. Respectar els principis d'igualtat, lliure concurrència, transparència i integritat.
2. No sol·licitar, directament o indirectament, que un càrrec o empleat públic influeixi en l'adjudicació del contracte.
3. Respectar els principis de lliure mercat i de concurrència competitiva, i abstenir-se
4. Denunciar a l'òrgan de contractació o a la Direcció de Serveis d'Anàlisi, com a Òrgan Gestor de la Bústia Ètica i de Bon Govern de l'Ajuntament de Barcelona, qualsevol acte, conducta o situació irregular dels quals es tingui coneixement i 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.
5. Comunicar immediatament a l'òrgan de contractació o a la Direcció de Serveis d'Anàlisi, com a Òrgan Gestor de la Bústia Ètica i òrgan de suport tècnic-jurídic del Comitè d'Ètica de l'Ajuntament de Barcelona, les possibles situacions de conflicte d'interès, 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.
6. 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.
7. 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.
8. No realitzar accions que posin en risc l'interès públic.
9. Respectar els acords i les normes de confidencialitat.
10. Col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats i que la legislació de transparència i els contractes del sector públic imposen als adjudicataris en relació amb l'Administració o administracions de referència, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertocuin de forma directa per previsió legal.
11. Aplicar la màxima diligència en el coneixement, foment i compliment de la legalitat vigent
12. Garantir el principi d'indemnitat als denunciants d'irregularitats, d'acord amb el que disposen les Normes Reguladores de la Bústia Ètica i de Bon Govern de l'Ajuntament de Barcelona aprovades el 6 d'octubre de 2017 i publicades al Bolletí



Oficial de la Província de 16 de gener de 2017 i en sintonia amb la Directiva 2019/1937 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre de 2019, relativa a la protecció de les persones que informen sobre infraccions del Dret de la Unió (Diari Oficial de la Unió Europea de 26-11-2019).

13. Sotmetre's a l'àmbit d'aplicació objectiu de la Bústia Ètica i de Bon Govern de l'ajuntament de Barcelona en les seves relacions amb l'Ajuntament de Barcelona i amb les persones, en el marc de l'execució del contracte i en especial, en la prestació de serveis públics municipals de conformitat amb el que disposa l'apartat d) de l'article 4 de les seves Normes Reguladores.

#### 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 molt greu si concorre dolo, 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 sotasigna 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 (@) ..... i als efectes de licitar en el procediment d'adjudicació de ....., núm. Contracte .....

### DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT <sup>1</sup>

Que ostenta la representació de l'empresa licitadora que presenta l'oferta.

Que l'empresa licitadora que representa,

- Està vàlidament constituïda.
- Està en possessió de les autoritzacions necessàries per a exercir l'activitat.
- No està incursa en prohibició de contractar amb l'Administració establertes a l'art. 71 de la LCSP.

Que compleix:

- amb l'adequada solvència econòmica, financera i tècnica o, en el seu cas la classificació empresarial corresponent
- es basa en les capacitats d'altres entitats per acreditar la solvència necessària per subscriure aquest contracte <sup>2</sup>
- les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals.
- les obligacions legals en matèria d'igualtat efectiva de dones i homes.
- les obligacions legals en matèria d'integració social dels minusvàlids.

Que d'acord amb l'article 76.2 LCSP, es compromet a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals i/o materials indicats a la clàusula 7 del PCAP.

Que,

És una Petita, Mitjana o Microempresa (PIME)<sup>2</sup> en el moment de presentació de l'oferta.<sup>3</sup>

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

<sup>2</sup> Caldrà presentar una declaració responsable de cadascuna de les entitats de què es tracti, degudament emplenada i signada per dites entitats.

<sup>3</sup> 2 Aquesta dada se sol·licita exclusivament amb finalitats estadístiques

1. Microempresa: empresa amb menys de 10 treballadors i amb una xifra de negocis anual o balanç total anual que no excedeix els 2 milions EUR.

2. Petita empresa: empresa amb menys de 50 treballadors i amb una xifra de negocis anual o balanç total anual que no excedeix els 10 milions EUR.

3. Mitjana empresa: empresa que no és ni una microempresa ni una petita empresa, que té menys de 250 treballadors i que el seu volum de negocis anual no excedeix de 50 milions EUR o que el seu balanç total anual no excedeix de 43 milions EUR

està inscrita en el Registre electrònic d'empreses licitadores de la Generalitat de Catalunya (RELI) i tota la documentació que hi figura manté la seva vigència i no ha estat modificada

està inscrita en el *Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado* (ROLECE) i tota la documentació que hi figura manté la seva vigència i no ha estat modificada.

no està inscrita ni en el RELI ni en el ROLECE.

disposa d'una sol·licitud d'inscripció en el RELI o en ROLECE en tramitació i declara haver aportat la documentació preceptiva en el Registre corresponent i no haver rebut requeriment d'esmena. En aquest cas, cal aportar acusament de rebut de la sol·licitud emès per el Registre corresponent.

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 183<sup>a</sup> Assemblea General de l'Organització de les Nacions Unides, així com tampoc cap Tractat o Resolució Internacional subscripta 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 183<sup>a</sup> Assemblea General de l'Organització de les Nacions Unides, així com tampoc cap Tractat o Resolució Internacional subscripta o vinculant per l'Estat Espanyol, relativa al Sistema Universal de Protecció dels Drets Humans.

Opcional si declara **la confidencialitat** d'algun document, informació o aspecte de l'oferta.

En relació amb la documentació aportada en el sobre/es ....., considera **confidencials** els següents documents, informacions i aspectes de l'oferta per raó de la seva vinculació a secrets tècnics o comercials:

- 1.- .....
- 2.- .....
- 3.- .....
- .....

Que l'esmentat caràcter confidencial es justifica en les següents raons:

- 1.- .....



- 2.- .....
- 3.- .....
- .....

Ofereix les garanties necessàries per aplicar les mesures tècniques i organitzatives que calguin en el **tractament de dades de caràcter personal** de la manera següent: *(escollir una de les tres opcions)*.

mitjançant adhesió al codi de conducta .....

segons certificació emesa per la entitat de certificació ..... segons l'Esquema de Certificació de Persones per a la categoria de "Delegat de Protecció de Dades".

mitjançant aquesta declaració responsable,

Que en cas de resultar adjudicatari l'entitat que representa, declara que el servidors on es farà el tractament de les dades personals objecte del contracte i els serveis associats els mateixos estaran ubicats a .....

Que en cas de resultar adjudicatari, si l'entitat que representa té previst subcontractar els servidors o els serveis associats als mateixos *(indicar el nom o el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes a els que es vagi a encomanar la seva realització) .....*

Que la **garantia definitiva**, en cas de resultar empresa adjudicatària, la constituirà:

mitjançant la modalitat de retenció del preu

o bé,

davant la Tresoreria de l'Ajuntament (Pl. Sant Miquel, núm. 1, planta 1, Edifici Novíssim.

Que **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;



**Que designa i accepta que s'utilitzi** l'adreça de correu electrònic indicada a la plataforma de contractació electrònica d'aquest Ajuntament com a mitjà per rebre totes les notificacions i comunicacions electròniques.

***Per a empreses estrangeres i quan el contracte s'executi en territori espanyol:***

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.

No procedeix per no tractar-se d'una empresa estrangera

***Per a empreses de més de 50 treballadors (en cas de no superar els 50 treballadors indicar no procedeix)***

Que el nombre global de treballadors de plantilla són ..... i el nombre particular de treballadors amb discapacitat ..... i el percentatge que representen aquests últims respecte la plantilla global és del .....

o

Que ha optat pel compliment de les mesures alternatives legalment previstes

No procedeix per disposar de menys de 50 treballadors

***Per a empreses que conformen grup empresarial (en cas de no conformar grup empresarial indicar no procedeix):***

Que l'empresa ..... forma part del grup empresarial ..... i que l'empresa/les empreses del mateix grup (*nom de les empreses*) ..... es presenta/en també a la present licitació.

No procedeix per no conformar grup empresarial

Que reconeix que falsejar aquesta declaració comportarà la imposició de penalitats i si escau la resolució del contracte.

Que pel que fa a la **seguretat de la informació**, s'informa que el Real Decret 951/2015 del 23 d'Octubre, de modificació del Real Decret 3/2010 del 8 de gener pel qual es regula el Esquema Nacional de Seguretat (ENS), és d'obligat compliment per a l'Administració pública en l'àmbit de l'Administració Electrònica. L'ENS té per objectiu determinar les mínimes mesures de seguretat TIC per a la protecció dels sistemes d'informació i la informació continguda en ells. En el cas de tractar amb sistemes d'informació, l'adjudicatari resta obligat al compliment dels requeriments establerts per l'ENS.

I com a prova de conformitat signen aquesta declaració,

(*localitat i data, nom de l'empresa que es representa; signatura de/ls representant/s de l'empresa i segell de la mateixa*)

## **ANNEX 2**

### **DECLARACIÓ CONSTITUCIÓ UNIÓ TEMPORAL D'EMPRESES (UTE)**

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

El/la senyor/a ..... amb DNI/NIE núm.  
..... en representació de l'empresa/entitat  
..... amb NIF núm. ....;<sup>1</sup>

#### **DECLAREN SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT:**

La voluntat de constituir una UTE per participar en el procés de licitació que té per objecte ....., núm. Contracte ....., núm. Expedient ..... amb el següent percentatge de participació del preu en l'execució del contracte:

- .....% ..... l'empresa/entitat
- .....% ..... l'empresa/entitat
- .....

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

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

Que la denominació de la UTE a constituir és ..... ; i el domicili per a les notificacions és ..... núm. telèfon ..... , amb l'adreça de correu electrònic per rebre comunicacions electròniques (.....@.....).

[Signatura electrònica1]    [Signatura electrònica2]    [Signatura electrònica...]

<sup>1</sup> Repetir la informació per cadascuna de les empreses/entitats que formaran la UTE  
001\_23002864

### Annex 3. Model d'oferta econòmica

Qui sotasigna 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 (@) ..... i als efectes de licitar en el procediment d'adjudicació de ....., núm. Contracte ..... assabentat/ada de les condicions exigides per optar a l'adjudicació del contracte núm., es compromet a realitzar-lo amb subjecció al plec de clàusules administratives particulars i al de prescripcions tècniques, pel pressupost de licitació i pels següents preus unitaris

	Conceptes facturables	Preu inicial Sense IVA	Preu inicial (IVA inclòs)	Preu unitari ofertat (sense IVA)	Preu unitari ofertat (amb IVA)
Atenció en línia	Atenció telefònica centraleta.	0,8568 €	1,0367 €		
	Atenció telefònica ciutat.	0,9404 €	1,1379 €		
	Atenció telefònica hisenda.	1,3522 €	1,6362 €		
	Atenció telefònica població.	1,2934 €	1,5650 €		
	Atenció telefònica urbanisme.	1,3404 €	1,6219 €		
	Atenció telefònica serveis socials.	1,1512 €	1,3930 €		
	Tràmit simple.	3,0391 €	3,6773 €		
	Tràmit complex.	4,8380 €	5,8540 €		
	Tràmit automatització.	0,5800 €	0,7018 €		
	Missatgeria instantània (XAT, WhatsApp...).	1,3315 €	1,6111 €		
	Sessió de navegació assistida	4,5512 €	5,5070 €		
Atenció diferida	Serveis d'atenció diferida amb TMO SENZILL ≤ 90	0,8664 €	1,0483 €		
	Serveis d'atenció diferida amb TMO SENZILL > 90 i ≤ 150	1,4501 €	1,7546 €		
	Serveis d'atenció diferida amb TMO SENZILL >150 i ≤180	1,7402 €	2,1056 €		
	Serveis d'atenció diferida complexos ≤ 200	1,9339 €	2,3400 €		
	Serveis d'atenció diferida complexos > 200 i ≤ 260	2,5146 €	3,0427 €		
	Serveis d'atenció diferida complexos > 260 i ≤ 390	3,0946 €	3,7445 €		
	Serveis d'atenció diferida complexos > 390	4,9314 €	5,9670 €		
Tasques puntuals	Hores d'atenció diferida tasques especials categoria 1.	21,5400 €	26,0634 €		
	Hores d'atenció diferida tasques especials categoria 2.	22,9400 €	27,7574 €		
	Hores tècnic desenvolupament nous serveis	63,0600 €	76,3026 €		



**A.2. Per la implementació d'un sistema de gestió de l'aprenentatge (SGA), fins a 15 punts**

Funcionalitat	Oferta*
Per disposar de la capacitat d'administració automatitzada d'agrupació i d'inscripció d'usuaris, de certificació d'usuaris formats i gestió de reentrenament.	
Per disposar de la funcionalitat de suportar el contingut d'aprenentatge empaquetat d'acord amb els estàndards SCORM, AICC y xAPI.	
Per disposar de la funcionalitat de poder utilitzar els continguts de proveïdors "off-the-shell" com a OpenSesame o LinkedIn Learning.	
Per disposar de la funcionalitat de "gamificació" com a proporcionar, punts, premis o insígnies d'acord amb els assoliments dels usuaris.	
Per disposar de la funcionalitat d'aprenentatge social que estimuli la col·laboració i assessoria entre els agents.	
Per disposar d'una plataforma que es pugui usar des de qualsevol lloc i des de qualsevol dispositiu.	
Per la transferència d'aquest actiu a l'Ajuntament de Barcelona a la finalització del contracte.	

**\*marcar amb una X si s'oferta aquest apartat.**

*El licitador, haurà de presentar al sobre de l'oferta econòmica juntament amb aquest model d'oferta les característiques tècniques del SGA que posarà a disposició de l'Ajuntament de Barcelona i la forma en què l'inclourà en el pla de formació dels agents, certificant que la capacitat del sistema permet la formació d'almenys 250 agents, així com un pla de transferència d'aquest actiu a l'Ajuntament de Barcelona a la finalització del contracte, sense cost addicional ni restriccions totals ni parcials en llicències, continguts o funcionalitats.*

*Aquest compromís s'incorporarà en forma de declaració signada per la persona representant de l'empresa, segons el model d'oferta que s'annexa, aportant documentació acreditativa de les característiques tècniques del sistema ofertat per tal de garantir la seva adequació.*

*Aquesta acreditació consistirà en una declaració signada per part del representant i signant de l'oferta indicant les esmentades característiques.*

**A.3. Per l'increment de coordinadors assignats al servei millorant el requeriment mínim de la clàusula 3.7.3 del plec d'especificacions tècniques, fins a 10 punts**

	Oferta*
Per l'assignació d'1 coordinador per cada 12 informadors	
Per l'assignació d'1 coordinador per cada 10 informadors	

**\*marcar amb una X únicament una de les opcions.**

**A.4. Per l'acreditació de la disponibilitat d'eines tecnològiques de planificació tipus Workforce Management, que connectin amb la plataforma telefònica utilitzada per la DIAC (Cisco Unified Contact Center Enterpriser release 11 (UCCE), i amb llicències en número adequat a la seva dimensió, segons el que estableix el punt 3.6.1 del plec de condicions tècniques i per posar aquestes eines a disposició de la DIAC perquè aquesta entitat pugui visualitzar les planificacions fetes per l'adjudicatari fins a **5 punts**.**

	Oferta*
Per la presentació per part de l'empresa licitadora d'una declaració responsable compromentent-se a disposar d'una eina de Workforce Management amb les característiques tècniques requerides, el dia de l'inici del servei.	
Per proporcionar a la DIAC accés de lectura a aquesta eina per visualitzar les planificacions realitzades.	

**\*marcar amb una X si s'oferta aquest apartat.**

**A.5. Per la inclusió d'idiomes addicionals d'atenció als indicats al plec d'especificacions tècniques, fins a **10 punts**.**

<b>Idiomes addicionals als del PPT oferts*</b>
Per cada idioma ofert oficial a la Unió Europea
Per cada idioma ofert no oficial a la Unió Europea

*\* indicar els idiomes oferts en cadascuna de les categories. Es poden afegir més files si és necessari.*

Signatura electrònica del representant de l'empresa.