



Contractació

PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS

CONTRACTE DE SERVEIS amb mesures de contractació pública sostenible

Objecte: **Serveis d'Atenció i Informació a la ciutadania a l'Oficina Multiserveis d'Atenció Ciutadana (OMAC) i a l'Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE), amb mesures de contractació pública sostenible.**

Tramitació: **ORDINÀRIA**
Procediment: **OBERT** (art. 156 LCSP)

Contracte	001_25003425	Import	13.231.955,00 €
Codi CPV	79342320-2		
Descripció CPV	Servicios de atención al cliente		

Òrgan de contractació*	La Comissió de Presidència, Seguretat i Règim Interior
Departament econòmic*	Direcció de Serveis de Gestió Econòmica
Òrgan destinatari*	Direcció de serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

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

ÍNDIX

ÍNDIX	2
CLÀUSULA 1. OBJECTE I RÈGIM JURÍDIC DEL CONTRACTE	3
CLÀUSULA 2. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE	4
CLÀUSULA 3. DURADA DEL CONTRACTE	9
CLÀUSULA 4. ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ. PERFIL DE CONTRACTANT	9
CLÀUSULA 5. EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ. PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ	10
CLÀUSULA 6. PUBLICITAT DE LA LICITACIÓ	10
CLÀUSULA 7. REQUISITS DE CAPACITAT I SOLVÈNCIA	10
CLÀUSULA 8. DOCUMENTACIÓ QUE HAN DE PRESENTAR LES EMPRESSES LICITADORES	12
CLÀUSULA 9. TERMINI PER A LA PRESENTACIÓ ELECTRÒNICA DE LA DOCUMENTACIÓ I DE LES PROPOSICIONS	15
CLÀUSULA 10. CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES	16
CLÀUSULA 11. MESA DE CONTRACTACIÓ	31
CLÀUSULA 12. OBERTURA DE PROPOSICIONS	31
CLÀUSULA 13. ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE	32
CLÀUSULA 14. GARANTIA DEFINITIVA	33
CLÀUSULA 15. NOTIFICACIÓ DE L'ADJUDICACIÓ I FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE	34
CLÀUSULA 16. EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	35
CLÀUSULA 17. ABONAMENTS A L'EMPRESA CONTRACTISTA	35
CLÀUSULA 18. REVISIÓ DE PREUS	35
CLÀUSULA 19. RESPONSABLE DEL CONTRACTE	36
CLÀUSULA 20. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ I OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA.	36
CLÀUSULA 21. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE	46
CLÀUSULA 22. RECEPCIÓ I TERMINI DE GARANTIA	47
CLÀUSULA 23. SUBCONTRACTACIÓ	47
CLÀUSULA 24. CESSIÓ DEL CONTRACTE	48
CLÀUSULA 25. DEMORA EN LES PRESTACIONS	48
CLÀUSULA 26. RESPONSABILITAT EN L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	52
CLÀUSULA 27. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE	54
CLÀUSULA 28. RECURSOS ADMINISTRATIUS I JUDICIALS	55
CLÀUSULA 29. TRANSPARÈNCIA, INTEGRITAT I CONFLICTE D'INTERESSOS	56

Clàusula 1. Objecte i règim jurídic del contracte

1. **Objecte del contracte**

L'objecte del contracte és la contractació dels serveis d'atenció i informació a la ciutadania a l'Oficina Multiserveis d'Atenció Ciutadana (OMAC) de la Direcció d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona, i a l'Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE) de l'Ajuntament de Barcelona.

El conjunt de les prestacions objecte del contracte estan recollits al plec de prescripcions tècniques.

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

- Objecte del contracte amb eficiència social.
- Pressupost màxim de licitació desglossat.
- Pagament del preu a les empreses subcontractades.
- Acreditació de pagament en termini de pagament a les empreses subcontractades.
- Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual.
- Comunicació inclusiva.
- Accessibilitat universal.
- Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe.
- Igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBI.
- Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els productes tèxtils (2015).

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 de clàusules administratives particulars (PCAP), el plec de prescripcions tècniques (PPT) i documentació complementària i annexa i 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 i la documentació complementària annexa.

En cas de discrepància entre el PCAP i el PPT, prevaldrà el PCAP en tot allò que segons l'article 122 LCSP hagi de regular el PCAP i el PPT en tot allò que d'acord amb els articles 124 i següents LCSP hagi de regular aquest document.

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.

L'Ajuntament de Barcelona, en data de 10 de febrer de 2016, es va adherir al projecte Electronics Watch <http://electronicswatch.org/ca> als efectes de garantir el compliment dels drets laborals i les normes de seguretat de les persones treballadores de les fàbriques on es produeixen els béns, productes específics o components adquirits de tipus electrònic. Amb aquest objectiu, el contractista ha d'adoptar les mesures que estiguin al seu abast perquè, en les fàbriques esmentades, es compleixi el Codi de Normes Laborals recollit per Electronics Watch (veure annex Codi de normes laborals elaborat per electronics watch).

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 13.231.955,00 euros, IVA inclòs, amb el desglossament següent:

10.935.500,00 euros, **pressupost net**

2.296.455,00 euros en concepte d'Impost sobre el Valor Afegit (**IVA**) al tipus del 21 %

El sistema de determinació del preu és per preus unitaris.

La quantia d'aquest contracte es determina en funció dels següents preus unitaris màxims dels conceptes facturables del servei:

Concepte facturable	Unitat de facturació	Import unitari màxim (sense IVA)
OMAC		
Atenció sense cita o consulta directa	Unitat	1,84 €
Atenció amb cita concertada	Unitat	1,84 €
Activitat senzilla	Unitat	2,93 €
Activitat complexa	Unitat	5,65 €
Activitat molt complexa	Unitat	9,90 €
Servei de traducció o de suport especial	Hora	33,00 €
OAE		
Primer nivell (Personal informador /tramitador)	Hora	33,00 €
Segon nivell (Personal tècnic)	Hora	40,00 €

D'acord amb la previsió de la disposició addicional 33^a 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.

Si s'exhaureix l'import d'adjudicació però es necessiten més unitats caldrà tramitar el corresponent modificat. En aquest supòsit no s'aplica el límit del 10% que regula l'article 309 LCSP.

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	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2026	22719	92511	0302	1.791.786,14 €	21	376.275,09 €	2.168.061,23 €
2027	22719	92511	0302	3.673.820,00 €	21	771.502,20 €	4.445.322,20 €
2028	22719	92511	0302	3.673.820,00 €	21	771.502,20 €	4.445.322,20 €
2029	22719	92511	0302	1.796.073,86 €	21	377.175,51 €	2.173.249,37 €
				10.935.500,00		2.296.455,00 €	13.231.955,00 €

Pressupost base 13.231.955,00 €

Del 2027 en endavant les anualitats són homogènies i proporcionals al període d'execució. Al 2026 l'anualitat és inferior - proporcionalment al temps d'execució - donat que es preveu un nombre inferior d'unitats de prestació al servei de l'OAE. A partir del 2027 s'amplien les unitats de servei de l'OAE per necessitats del servei i, en conseqüència, s'incrementen els costos salarials i les dotacions anuals.

El pressupost net es desglossa de la manera següent ¹:

PRESSUPOST NET DE LICITACIÓ	2026	2027	2028	2029	TOTAL
COSTOS DIRECTES					
Costos salarials	874.766,13 €	1.818.955,90 €	1.818.955,90 €	889.267,33 €	5.401.945,25 €
Seguretat social	297.420,49 €	618.445,00 €	618.445,00 €	302.350,89 €	1.836.661,39 €
Costos pel funcionament del servei	385.888,27 €	757.225,18 €	757.225,18 €	370.185,12 €	2.270.523,75 €
TOTAL COSTOS DIRECTES	1.558.074,89 €	3.194.626,08 €	3.194.626,08 €	1.561.803,34 €	9.509.130,39 €
COSTOS INDIRECTES					
Despeses generals d'estructura	140.226,75 €	287.516,35 €	287.516,35 €	140.562,31 €	855.821,76 €
BENEFICI INDUSTRIAL	93.484,50 €	191.677,57 €	191.677,57 €	93.708,21 €	570.547,85 €
TOTAL DE COSTOS	1.791.786,14 €	3.673.820,00 €	3.673.820,00 €	1.796.073,86 €	10.935.500,00 €

¹ **Costos directes:** aquells que s'associen amb el producte d'una forma molt clara, sense necessitat de cap tipus de repartiment. Matèries Primeres, Mà d'Obra Directa.

Costos indirectes: aquells que no poden ser aplicats directament a un producte, ni a un centre de cost. Costos Indirectes de Producció (CIP): Ma d'Obra Indirecta, costos d'aprovisionament o producció. Costos Indirectes Generals (CIG): els no necessaris per fabricar, com ara comercials, d'administració i financers.

El conveni sectorial d'aplicació al personal adscrit al contracte actualment en vigor és el Conveni de Contact Center (BOE» núm. 137, de 9 de junio de 2023). En data 27 de febrer del 2025 el TSJC va emetre la sentència 999/2025 TSJ SOCIAL en la que resolvia que el conveni d'aplicació havia de ser el Conveni de Despatxos i Oficines. La sentència va ser recorreguda i està a l'espera de resolució. El conveni sectorial d'aplicació serà aquell que determini la sentència una vegada sigui ferma.

L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència els preus de mercat i tenint en compte el Conveni col·lectiu de treball del sector d'oficines i despatxos de Catalunya per als anys 2022-2024 (codi de conveni núm. 79000375011994) (DOGC 9030, del 30 d'octubre del 2023). Els imports salarials fixats al conveni sectorial d'aplicació és el que regeix als efectes de determinar ofertes anormals i durant l'execució del contracte. El fet de no aplicar el conveni sectorial d'aplicació respecte als salaris comporta l'exclusió del procediment o resolució del contracte sempre i quan aquests imports siguin inferiors als establerts al conveni sectorial d'aplicació.

Atès que un dels dos convenis anteriors preveu la subrogació, d'acord amb la previsió de l'article 130 LCSP i de l'article 44 de l'Estatut dels treballadors, s'informa en l'annex corresponent (*annex informació costos salarials plantilla*) de les condicions de les persones treballadores actuals afectades per la subrogació de la plantilla als efectes d'una exacta informació dels costos laborals i tot d'acord amb la informació facilitada per l'actual empresa prestadora del servei.

Els costos salarials s'han calculat a partir d'una plantilla de persones treballadores que ha d'executar el contracte amb les següents categories professionals i nombre de persones, segons s'especifica en el Plec de prescripcions tècniques (PPT):

El càlcul d'estimació del costos salarials parteix de l'horari d'atenció de les oficines i del nombre de posicions d'atenció actives, a partir del qual s'obtenen les hores d'atenció totals i el nombre d'atencions realitzables. El nombre d'atencions realitzables, és a dir les que es poden oferir a la ciutadania, s'ajusta a l'estimació de les atencions necessàries, que es computen a partir de l'evolució de l'activitat registrada a les oficines entre el 2022 i el 2025. Les hores d'atenció totals per a oferir el nombre d'atencions realitzables determinen la necessitat en nombre de tramitadores.

A la taula de càlculs es pot observar que s'estima la necessitat de 46,48 tramitadores per cobrir 10 posicions a cada oficina i les 3.120 hores del *Servei de traducció i de suport especial* i així poder oferir 299.184 atencions.

		OMAC			
	Abast	Sant Miquel atencions	Subseu atencions	Servei de traducció o de suport especial	Total
Setmanes/any		52,00	52,00		
Dies/setmana		5,00	6,00		
Festius		15,00	15,00		
Dies hàbils/any	Oficina	245,00	297,00		
Hores atenció/dia	Oficina	11,50	11,50		
Posicions	Oficina	10,00	10,00		
Hores atenció/any	Oficina	28.175,00	34.155,00		62.330,00
Hores suport/ any	Oficina			3.120,00	3.120,00
Hores atenció/any (conveni)	Tramitador	1.760,00	1.760,00	1.760,00	1.760,00

Eficiència		80%	80%	80%	80%
Hores atenció/any (efectives)	Tramitador	1.408,00	1.408,00	1.408,00	1.408,00
Hores atenció/any (efectives)	Oficina	22.540,00	27.324,00		49.864,00
Tramitadors	Oficina	20,01	24,26	2,22	46,48
Temps mig atenció [m]	Oficina	10,00	10,00		
Atencions	Oficina	135.240,00	163.944,00		299.184,00

o

En el cas de la OAE es fa un còmput equivalent al de l'OMAC tenint en compte que el servei de la OAE es defineix en posicions i hores de servei, i no en atencions. A partir de les posicions previstes es computa el nombre d'hores anuals de servei i, a partir d'aquestes, el nombre necessari de tramitadores i tècniques per cobrir-les.

OAE	
Setmanes/any	52,00
Dies/setmana	5,00
Festius	15,00
Dies hàbils/any	245,00
Hores atenció/dia/posició	8,50
Posicions	10,00
Hores atenció/any/oficina	20.825,00
Hores/tramitador/any (conveni)	1.760,00
Eficiència	80%
Hores/tramitador/any (efectives)	1.408,00
Tramitadores i tècniques	15,00

A partir del nombre de tramitadores estimades per cobrir els serveis de l'OMAC i de l'OAE es determina la necessitat de personal estructural (responsables, coordinadors, etc.) i es calculen els costos salarials anuals a partir dels salaris contemplats al *Conveni col·lectiu de treball del sector d'oficines i despatxos de Catalunya per als anys 2022-2024* segons la resolució EMT/165/2024, incrementats per ajustar-se als preus de mercats i un cop afegit el plus mensual per coneixement d'idiomes, ja que és un requisit general.

Lloc de treball	Salari anual segons mercat (amb cost d'empresa)	Quantitat OMAC	Quantitat OAE	TOTAL
Responsable	46.877,47 €	0,90	0,10	46.877,47 €
Adjunta	41.898,91 €	4,00		167.595,64 €
Coordinadora (amb idioma)	30.401,45 €	6,00	1,00	212.810,15 €

Tècnica Qualitat	28.970,97 €	1,00		28.970,97 €
Tramitadores (amb idioma)	30.404,03 €	46,48	5,00	1.565.199,47 €
Tècniques	41.594,72 €		10,00	415.947,20 €
TOTALS		58,38	16,10	2.437.400,90 €

El cost estimat del personal no es desagrega per gènere, tal i com preveu l'article 100 LCSP, perquè les condicions econòmiques establertes al conveni sectorial no presenten cap diferenciació per aquesta raó.

Costos d'infraestructura

Els costos d'infraestructura s'han computat a partir de consultes sobre el valor de mercat dels diferents conceptes que es poden veure en detall a la taula resum a continuació, que inclou també els costos indirectes.

PRESSUPOST DE LICITACIÓ	2026	2027	2028	2029	TOTAL
COSTOS DIRECTES					
Costos salarials (el TOTAL incorpora costos Seguretat Social empresa)	1.172.186,62 €	2.437.400,90 €	2.437.400,90 €	1.191.618,22 €	7.238.606,64 €
Costos pel funcionament del servei	385.888,27 €	757.225,18 €	757.225,18 €	370.185,12 €	2.270.523,75 €
Local: Lloguer+adequació+mobiliari+connexions de telecomunicacions (amortització 25%, 4 anys)	140.914,60 €	275.702,48 €	275.702,48 €	134.787,88 €	827.107,44 €
Equips informàtics (pc's, impressores, tablettes, escàners,,,))	22.229,51 €	43.492,51 €	43.492,51 €	21.263,01 €	130.477,54 €
Sistema de gestor de cues (Dispositius, llicències i manteniment)	8.320,98 €	16.280,19 €	16.280,19 €	7.945,34 €	48.826,70 €
Fungibles impressores (Tòner, paper, etc)	23.395,40 €	48.000,00 €	48.000,00 €	23.466,67 €	142.862,07 €
Vigilància i neteja	150.880,00 €	295.200,00 €	295.200,00 €	144.320,00 €	885.600,00 €
Altres despeses directes (material oficina, internet, destrucció materials, correu electrònic, roba...)	25.760,00 €	50.400,00 €	50.400,00 €	24.640,00 €	151.200,00 €
350 hores consultoria	8.944,44 €	17.500,00 €	17.500,00 €	8.555,56 €	52.500,00 €
Formacions OAE	843,33 €	1.650,00 €	1.650,00 €	806,67 €	4.950,00 €
Enquestes de satisfacció	4.600,00 €	9.000,00 €	9.000,00 €	4.400,00 €	27.000,00 €
TOTAL	1.558.074,89 €	3.194.626,08 €	3.194.626,08 €	1.561.803,34 €	9.509.130,39 €
COSTOS INDIRECTES (15%)					
Despeses generals d'estructura (assegurança, costos d'administració i financers, ...) (9%)	140.226,75 €	287.516,35 €	287.516,35 €	140.562,31 €	855.821,76 €
Benefici industrial (6%)	93.484,50 €	191.677,57 €	191.677,57 €	93.708,21 €	570.547,85 €
TOTAL	233.711,25 €	479.193,92 €	479.193,92 €	234.270,52 €	1.426.369,61 €
TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes):	1.791.786,14 €	3.673.820,00 €	3.673.820,00 €	1.796.073,86 €	10.935.500,00 €
COST amb IVA	2.168.061,23 €	4.445.322,20 €	4.445.322,20 €	2.173.268,63 €	13.231.974,26 €

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 20.470.240,00 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.

VE prestació	VE eventuales pròrrogues	VE modificacions previstes (*)	VEC
10.935.500,00 €	7.347.640,00 €	2.187.100,00 €	20.470.240,00 €

(*)La distribució establerta en aquest apartat no és limitativa. La modificació es pot utilitzar durant tota la vigència (inicial i prorrogada) del contracte.

Clàusula 3. Durada del contracte

La durada del contracte serà de 3 anys. La previsió d'inici del contracte serà el 27 de juny del 2026 o bé en la data que es fixi en la formalització del contracte, si aquesta data és posterior.

D'acord amb la previsió de l'article 29.4 LCSP, la durada del contracte es podrà prorrogar per acord de l'òrgan de contractació per un període màxim de fins a 2 anys. 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.

La durada total del contracte incloent les eventuales pròrrogues serà de 5 anys.

Podrà prorrogar-se fins a un màxim de 9 mesos quan al venciment d'un contracte no s'hagi formalitzat el nou contracte que garanteixi la continuïtat de la prestació que ha d'efectuar el contractista com a conseqüència d'incidències resultants d'esdeveniments imprevisibles per a l'òrgan de contractació produïdes en el procediment d'adjudicació i hi hagi raons d'interès públic per no interrompre la prestació, sense modificar la resta de condicions del contracte, sempre que l'anunci de licitació del nou contracte s'hagi publicat amb una antelació mínima de tres mesos respecte de la data de finalització del contracte originari.

Clàusula 4. Òrgan de contractació. Perfil de contractant

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

Les consultes tècniques i administratives es realitzaran **exclusivament** a través de l'apartat de "Enviar pregunta" habilitat en el [perfil de contractant](#) com a màxim fins a 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. Procediment d'adjudicació

L'expedient de contractació serà objecte de tramitació ordinària.

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](#).

Aquesta licitació va ser objecte d'un anunci previ al DOUE en data 18 de juliol de 2025 Núm. Publicació anunci 470597-2025 DO S: 136/2025.

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 el que indiqui el DOUE.

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.

Els òrgans de contractació han de verificar de manera proactiva que les empreses licitadores no figuren en el llistat de l'informe de l'Oficina de l'Alt Comissariat de les Nacions Unides per als Drets Humans del 2024, d'acord amb la Instrucció de la Gerència Municipal de 6 de juny de 2025 per al compliment dels convenis internacionals subscrits per Espanya en els contractes finançats per l'Ajuntament de Barcelona, publicada a la Gasetta Municipal l'11 de juny del 2025, donat que la seva inclusió implica la vulneració dels drets humans. En tot cas, les licitadores podran acreditar que han realitzat les accions oportunes per deixar d'estar incloses en aquest llistat.

Aquest llistat serà actualitzat per la Direcció de Serveis de Coordinació de Contractació Administrativa.

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 o 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 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 **2.500.000 euros**. En el cas que la data de constitució de l'empresa o d'inici d'activitat sigui inferior a un any comptat fins a 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 **1.800.000 euros**.

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

- 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 materials següents:

- Espai per a l'OMAC subseu que compleixi amb els requisits descrits a l'Annex 4 del plec de prescripcions tècniques.

L'espai destinat a l'OMAC subseu que la licitadora haurà d'adscriure a l'execució del contracte haurà d'estar a una distància màxima d'un radi d'1 Km en relació a l'actual OMAC subseu (OMAC Monumental), ubicada al Carrer de Sicília, 216 – 218, amb una tolerància del 10 %. Així mateix, la distància a una parada de transport públic ferroviari (Metro, Tramvia, FFGG, Renfe) haurà de ser com a màxim en línia recta de 650 metres.

La necessitat d'ubicar aquest espai en aquesta àrea està degudament justificada en l'informe de necessitat que es troba en l'expedient.

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 el certificat de sistema de gestió de qualitat 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.

- D'acord amb l'article 94 LCSP, l'empresa licitadora ha d'acreditar que compleix les normes del sistema comunitari de gestió i auditoria mediambientals (EMAS) de la Unió Europea, o d'altres sistemes de gestió mediambiental reconeguts de conformitat amb l'article 45 del Reglament (CE) núm 1221/2009, de 25 de novembre de 2009, o d'altres normes de gestió mediambiental basades en les normes europees o internacionals pertinents d'organismes acreditats.

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 13 d'aquest plec

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 raonadament en el sobre electrònic que correspongui quina informació de la seva proposició té caràcter confidencial perquè forma part de la seva estratègia empresarial o bé perquè conté secrets tècnics, industrials, comercials o patents, sense que, en cap cas, puguin ser considerats com a tal l'oferta econòmica ni els documents que contempnen la resta de la proposició.

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.

En cas que sigui necessari donar publicitat aquesta informació, si la mesa ho considera necessari podrà indicar a l'òrgan de contractació la necessitat de requerir a l'empresa afectada que justifiqui

el caràcter confidencial que afecta als seus secrets tècnics o comercials i quina és la raó per la que pot resultar afectada la seva estratègia empresarial.

D'acord amb el Reglament General de Protecció de Dades, us fem 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 Via Laietana, 7, Baixos. 08003 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: Gran Via de les Corts Catalanes, 635, 1a planta, 08010 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 l'empresa licitadora únicament ha d'incloure la documentació per a la qual està destinat. D'aquesta manera si dins d'un sobre s'inclou informació que permet el coneixement anticipat d'una part de l'oferta, infringint així el secret de la mateixa i afectant l'objectivitat de la valoració i el tractament igualitari de les empreses licitadores, implicarà l'exclusió de la licitació.

Serà motiu d'exclusió la inclusió en el sobre electrònic A o B de documentació o informació que hagi de ser valorada en un moment posterior, quan es vulneri el secret de les ofertes o el deure de no tenir coneixement del contingut dels criteris de valoració objectiva (sobre C) abans de la relativa als criteris de valoració subjectiva (sobre B), si aquest fet afecta l'objectivitat de la valoració i el tractament igualitari de les empreses licitadores.

Sobre electrònic A.

1.- El Document Europeu Únic de Contractació (DEUC)

Per obtenir el document DEUC, l'empresa licitadora s'ha de descarregar el fitxer en format xml que es penjarà al perfil de contractant, guardar-lo en el seu ordinador i anar al servei en línia del Ministerio de Hacienda, <https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es> indicant que és un operador econòmic i que vol importar un DEUC. En aquest moment s'ha d'annexar el document en format xml i seguir les instruccions indicades en aquest servei en línia (es pot trobar una guia "DEUC: guia d'ús per als licitadors" en el perfil de contractant).

En la part IV del DEUC: "Criteris de selecció", s'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.

Presteu especial atenció a no incloure en el DEUC informació que sigui valorable mitjançant criteris automàtics.

En el cas d'empreses que 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, així com la declaració responsable de l'annex 1. A més del DEUC i la declaració responsable, aquestes empreses han d'aportar un document amb el compromís de constituir-se formalment en unió temporal en cas de resultar adjudicatàries del contracte (annex UTE).

En el cas que l'empresa licitadora recorri a capacitats d'altres empreses per acreditar la solvència econòmica i/o tècnica, de conformitat amb el que preveu l'article 75 i 140.1.c) LCSP, ha d'indicar aquesta circumstància en el DEUC (en la part II, secció C) i en la declaració responsable annex 1 i presentar altre DEUC separat i altre declaració responsable per cadascuna de les empreses a la capacitat de les quals recorri degudament signat.

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

Quan les empreses concorrin a la licitació de manera conjunta, cadascuna de les empreses ha de presentar una declaració responsable complementària.

Les licitadores han de presentar les declaracions responsables següents, incloses en l'annex 1:

- 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 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. La licitadora que concorri a una licitació en la que també liciti una empresa del mateix grup empresarial ha de presentar aquesta declaració.
- Declaració responsable d'adscripció de mitjans materials
- Autorització per consultar les dades a l'AEAT i a la TGSS.

3 Declaració responsable constitució en UTE (Annex UTE)

Les licitadores que assenyalin al DEUC que, de resultar adjudicatàries, es constituïran 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, 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 de les dades inscrites en aquests registres.

Sobres electrònics B i C.

Sobre electrònic B (judici de valor):

El Sobre electrònic B ha de contenir:

La documentació per a la ponderació dels criteris d'adjudicació avaluable 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):

El Sobre electrònic C ha de contenir:

L'oferta econòmica i de criteris automàtics, **signada per l'empresa licitadora o persona que el representi**, i la documentació acreditativa de les referències tècniques per a la ponderació dels criteris avaluable de forma automàtica assenyalats en la clàusula 10, "Criteris de valoració de les ofertes" del present plec.

En l'annex 2 del PCAP s'adjunta el model. El model d'oferta econòmica en format excel s'adjunta a aquest plec com a document independent.

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

1. De conformitat amb el que estableix 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.

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.

La data límit per sol·licitar documentació complementària, informació addicional i/o aclariments sobre els plecs serà com a màxim fins a dos dies hàbils abans de la finalització del termini fixat per a la presentació d'ofertes. Aquesta petició es realitzarà **exclusivament** a través de l'apartat de "Enviar pregunta" habilitat en el [perfil de contractant](#)

Es recomana donar-se d'alta a l'apartat "Subscripcions" del perfil de contractant per rebre immediatament al correu qualsevol informació relativa a la licitació que es publiqui.

Tenint en compte l'anunci d'informació prèvia publicat el 18 de juliol de 2025 (470597-2025) i que consta a l'expedient, el termini per a la presentació de la documentació exigida serà de com a mínim 15 dies naturals a comptar des de la data de la remesa de l'anunci al DOUE sempre que hagin transcorregut 15 dies naturals a comptar des del següent al de la publicació de l'anunci en el perfil de contractant.

3.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 23:59:59 h del darrer dia establert com a data final del termini.** Un cop finalitzat aquest termini no s'admetrà cap oferta.

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 el que indiqui el DOUE.

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 preparar el seu equip segons s'indica al portal de suport als licitadors <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.

Requisits tècnics: 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.

Signatura electrònica: 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.

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>

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 (dl.-dv. 8:00 a 18:00h, excepte festius nacionals) o escriure un correu electrònic a soporte.licitadores@pixelware.com

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 imatge: .odi

Format comprimit natiu de Winzip i suportat per 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 Auxiliari 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:

1. Criteris d'adjudicació avaluables mitjançant judici de valor, fins a 40 punts

D'acord amb la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gasetta 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.

El document de la proposta tècnica a presentar constarà d'un màxim de 96 pàgines, que és la suma de les extensions màximes de cada un dels criteris individualment, sense comptar portada ni índex. S'utilitzarà el tipus de lletra Verdana de mida 10 punts i interlineat 1,15. Cada criteri específic està limitat a un màxim de pàgines. Si l'extensió d'un criteri específic supera la seva extensió màxima només es valorarà la informació inclosa en les pàgines previstes, exclòs índex i portada, i no es tindrà en consideració la resta de la informació a l'hora de puntuar.

1.1. Per la proposta d'organització del servei. Ponderació fins a 12 punts.

Representa 12% del total de puntuació a obtenir.

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.

Amb aquest criteri es valora especialment les propostes presentades en la mesura que presentin una millora respecte a les condicions demanades en els apartats 3.1, 3.2 i 3.3 del plec tècnic, detallant les accions proposades i argumentant la viabilitat i l'impacte d'aquestes accions en el resultat que es vol assolir.

Les empreses hauran de presentar una proposta que descrigui de forma clara, detallada i argumentada la proposta d'organització del servei, aportant la següent informació:

- Descripció detallada del model organitzatiu proposat per l'empresa licitadora, així com dels recursos destinats i les seves tasques assignades, a partir dels rols descrits al plec tècnic i altres que es considerin adients per a l'execució del servei. Tant els rols com els perfils es poden ampliar o complementar, argumentant-ne la conveniència i el potencial impacte en la millora de la qualitat del servei.

- Descripció de les tasques de planificació del servei amb el detall del conjunt d'aquestes tasques, l'anàlisi que se'n fa de les dades de planificació i les tasques de correcció que se'n deriven, amb el detall dels recursos assignats, argumentant-ne la conveniència i les aportacions diferencials en la qualitat del servei.

- Descripció de les eines utilitzades per a realitzar les tasques de planificació.

- Descripció de la gestió dels circuits d'atenció en cada un dels seus nivells (filtre, atenció ràpida, atenció especialitzada, ...), posant especial èmfasi en una gestió orientada al compliment i millora dels nivells de servei determinats. Es valoraran les aportacions de les operatives proposades en quant a la millora de l'experiència de la ciutadania als diferents circuits d'atenció existents.

La puntuació s'atorgarà en base als següents conceptes:

Concepte	Valoració			
	Insuficient	Acceptable	Bona	Excel·lent
Adequació del model organitzatiu i de l'assignació de recursos a l'assoliment de la qualitat dels serveis, en base a una argumentació justificada de la proposta i de les millores aportades.	0	1,0	2,0	3,0
Tasques de planificació del servei amb el detall del conjunt d'aquestes tasques, l'anàlisi que es fa de les dades de planificació i les tasques de correcció que se'n deriven.	0	1,0	2,0	3,0
Aportació d'informació i concreció sobre les eines i metodologies utilitzades per a realitzar les tasques de planificació.	0	1,0	2,0	3,0
Adequació de la gestió dels circuits d'atenció a la ciutadania en funció del nivell d'atenció (filtre, atenció ràpida, atenció especialitzada i backoffice). Especificació dels circuits entre els diferents nivells d'atenció de l'oficina i identificació de potencials colls d'ampolla, amb propostes de mesures de prevenció.	0	1,0	2,0	3,0

Extensió màxima: 30 pàgines

La proposta del Pla d'organització del servei NO ha d'incloure millores que hagin de ser valorades com a criteris automàtics, les quals únicament es podran incloure en el sobre C.

1.2. Per la proposta del pla de qualitat. Ponderació fins a 6 punts

Representa 6% del total de puntuació a obtenir.

Aquest apartat està directament relacionat amb la qualitat del contracte.

Els paràmetres de qualitat de servei definits per la DIAC inclouen eficàcia, eficiència i proactivitat en la prestació de la cartera de serveis. La qualitat del servei reverteix en la confiança de la ciutadania en el servei i consolida la cultura de ciutadà-client en el seu tracte amb l'Ajuntament. Els procediments de monitorització i seguiment de la qualitat per a cadascun dels serveis principals previstos al Capítol 3 del plec tècnic, segons els paràmetres detallats, garanteixen l'assoliment dels compromisos d'acord amb els procediments establerts. Els procediments de monitorització i seguiment de la qualitat aporten les garanties per oferir un servei satisfactori a les persones usuàries dins els terminis de prestació del contracte.

Es presentarà una proposta de pla de qualitat on es detallaran els procediments de monitoratge i seguiment, així com les mesures que l'empresa aplicarà per garantir la qualitat del servei d'acord amb els estàndards fixats al plec de prescripcions tècniques. L'empresa licitadora presentarà, per a cada nivell de servei definit, la seva proposta pel que fa al seu control i seguiment així com per la detecció de desviaments, riscos i oportunitats de millora. Es farà proposta del model d'enquestes de satisfacció, descrivint en detall el disseny de les enquestes així com l'anàlisi i evolució dels resultats.

La puntuació s'atorgarà en base als següents conceptes:

Concepte	Valoració			
	Insuficient	Acceptable	Bona	Excel·lent
L'adequació i conveniència dels procediments de monitoratge i seguiment dels indicadors de qualitat dels serveis per a la detecció de desviaments, riscos i oportunitats de millora.	0	0,5	1,0	2,0
L'adequació de les eines i metodologies de suport que s'utilitzaran per al monitoratge i seguiment dels indicadors de qualitat.	0	0,5	1,0	2,0
Especificació del model d'enquestes de satisfacció a les persones usuàries, detallant tipologies de preguntes, exemple d'enquesta, metodologia aplicada, evolució de l'enquesta durant l'execució del servei, així com de l'anàlisi dels casos que no hagin assolit la satisfacció per part de l'usuari.	0	0,5	1,0	2,0

Extensió màxima: 14 pàgines

En cap cas la proposta del Pla de Qualitat ha d'incloure millores que han de ser valorades com a criteris automàtics, NO ha d'especificar les millores dels compromisos quantitatius dels serveis pel que fa al temps d'espera per ser atès a l'oficina (Criteri automàtic 2.7) ni les reduccions dels temps de resposta a consultes o a sol·licituds d'informes (Criteris automàtics 2.3 i 2.4) ni l'increment del nombre d'enquestes de satisfacció (Criteri automàtic 2.5), les quals únicament es podran incloure en el sobre C. La proposta del pla de qualitat s'ha de centrar exclusivament en les qüestions operatives relacionades amb l'assoliment dels nivells de qualitat.

1.3. Per la proposta del pla de formació. Ponderació fins a 5 punts

Representa 5% del total de puntuació a obtenir.

Es valoraran les propostes presentades en la mesura que s'ajustin i aportin millores respecte a les condicions demanades en l'apartat 3.1 i 3.2 del plec tècnic i en la mesura que siguin explícites i entenedores en quant al detall de les accions proposades, argumentant la viabilitat i l'impacte d'aquestes accions en el resultat que es vol assolir.

L'empresa licitadora haurà de presentar una proposta de pla de formació que inclogui els programes de formació previstos amb la següent informació detallada:

- Descripció dels programes de formació específics: formació inicial; formació contínua; i formació de reciclatge.
- Proposta de qüestionaris i tests de coneixements i temàtiques per la seva avaluació.
- Propostes d'accions formatives per a tots els perfils de personal, tant pel que fa a la formació inicial com la formació continua dels i les agents i altres perfils involucrats en els serveis.
- Els recursos materials i humans que destinarà a les accions formatives.
- Els instruments que s'aplicaran per a la detecció de les necessitats formatives.
- El nombre d'hores de formació de mitjana anual per treballador/a i perfil professional, tant la destinada a formació continuada com a reciclatge.
- Els mecanismes d'avaluació del resultat de les accions formatives realitzades.
- Així com qualsevol millora que es proposi en aquesta matèria.

La puntuació s'atorgarà en base als següents conceptes:

Concepte	Valoració			
	Insuficient	Acceptable	Bona	Excel·lent
Adequació de la proposta del pla de formació a les necessitats dels serveis per a cada una de les tipologies de formació, amb el detall del conjunt de les accions, l'enfocament de cada acció, el seu objectiu, durada, públic objectiu i agenda proposada.	0	1,0	2,0	3,0
Adequació de la proposta de qüestionaris i tests de coneixements i temàtiques i de les eines utilitzades per a realitzar-les, i dels mecanismes d'avaluació dels resultat de les accions formatives	0	0,5	1,0	2,0

Extensió màxima: 12 pàgines

La proposta del Pla de formació NO ha d'incloure millores que hagin de ser valorades com a criteris automàtics, les quals únicament es podran incloure en el sobre C.

1.4. Per la proposta de pla de contingència. Ponderació fins a 7 punts

Representa 7% del total de puntuació a obtenir.

Aquest apartat està directament relacionat amb la òptima gestió del servei i una ràpida resposta a situacions de riscos i incidències, que afavoreix una prestació del servei amb major qualitat i màxima eficiència.

El servei d'informació i atenció ciutadana 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 Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC). Són diverses les causes per les quals

la correcta prestació del servei es pot veure afectada: incidències tècniques, 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 la proposta del Pla de contingència presentat per les empreses licitadores en la mesura que s'ajusti i aporti millores a les condicions demanades en el plec tècnic, que generin un impacte rellevant en el resultat que es vol assolir.

La proposta del pla de contingència descriurà les mesures que s'adoptaran per resoldre les incidències que es produeixin, tant de tipus tècnic com de pèrdua de la qualitat del servei. Indicant:

- Solucions de contingència respecte a la pèrdua de nivells de qualitat del servei.
- Proposta de reorganització dels diferents serveis, en cas de situació sobrevinguda que afecti el seu funcionament.
- Proposta per atendre les campanyes puntuals que porti a terme l'Ajuntament i en les que participi els diferents serveis.
- Proposta de substitucions en aquells casos que siguin previsibles, vacances, baixes maternal i paternal, etc.
- Solucions de contingència en cas d'incidències tecnològiques.

La puntuació s'atorgarà en base als següents conceptes:

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	1,0	2,0	3,0
Es valorarà la proposta de reorganització de l'oficina en cas de presentar-se una situació sobrevinguda que afecti al seu funcionament.	0	0,2	0,4	1,0
Es valorarà la proposta presentada per atendre les campanyes puntuals que porti a terme l'Ajuntament i en les quals participi l'OMAC.	0	0,2	0,4	1,0
Sistema de substitucions en aquells casos que siguin previsibles, vacances, baixes maternal i paternal, etc.	0	0,2	0,4	1,0
Es valorarà la proposta presentada per atendre incidències de tipus tècnic i que permetin la seva resolució en el menor temps possible.	0	0,2	0,4	1,0

Extensió màxima: 16 pàgines

La proposta del Pla de contingència NO ha d'incloure millores que hagin de ser valorades com a criteris automàtics, les quals únicament es podran incloure en el sobre C.

1.5. Per la proposta de pla d'implantació i finalització i traspàs del servei. Ponderació fins a 6 punts

Representa 6% del total de puntuació a obtenir.

El Capítol 7 del Plec de Prescripcions Tècniques preveu les fases d'implantació i de finalització i traspàs dels serveis. Aquest criteri està directament relacionat amb donar continuïtat del servei sense incidències en el cas de canvi d'empresa proveïdora i és la garantia perquè les persones usuàries no es vegin afectades negativament per un canvi d'empresa i es mantingui la qualitat del servei durant el període de transició d'una a l'altra.

El servei no admet la interrupció de la seva prestació, per la qual cosa 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.

La proposta tècnica ha d'incloure el detall explícit de tasques relacionades tant en el procés d'implantació i entrada en funcionament de tots els serveis inclosos en el present plec, com del procés de finalització i traspàs que es produirà amb la finalització del contracte. Indicant:

- Pla d'acció: tasques, recursos i calendari.
- Mesures de minimització de riscos.
- Recursos de l'Ajuntament necessaris en el procés.

La valoració de les propostes pel que fa al Pla d'implantació i finalització presentat es realitzarà segons aquesta ponderació:

Concepte	Valoració			
	Insuficient	Acceptable	Bona	Excel·lent
Detall del pla d'implantació en la mesura que sigui adequat, que aporti més detall de tasques, fites a realitzar, recursos dedicats en cadascuna d'elles i calendari.	0	0,5	1,0	2,0
Per la conveniència de terminis en la implantació i gestió d'accions crítiques i mesures proposades per a minimitzar els errors de la posada en marxa i accions previstes en cadascun d'ells.	0	0,5	1,0	2,0
Detall de tasques, fites, condicions, recursos i calendari del pla de finalització i traspàs del servei.	0	0,5	1,0	2,0

Extensió màxima: 14 pàgines

La proposta del Pla d'implantació i finalització i traspàs del servei NO ha d'incloure millores que hagin de ser valorades com a criteris automàtics, les quals únicament es podran incloure en el sobre C.

1.6. Per la proposta de millores basades en solucions que incorporin la IA: Ponderació fins a 4 punts

Representa 4% del total de puntuació a obtenir.

La irrupció de la intel·ligència artificial de manera generalitzada permet entreveure el seu potencial en el context de l'atenció ciutadana. La simplificació o agilització d'operatives i tasques de poc valor afegit mitjançant l'automatització pot implicar una alliberació de recursos i un increment de la dedicació a tasques de valor afegit, amb un impacte directe en la qualitat dels serveis oferts.

Les empreses licitadores proposaran 2 solucions innovadores que incorporin la IA i que contribueixin a millorar o automatitzar alguna de les operatives o procediments del servei, indicant:

- Descripció de la solució, el seu nivell de maduresa i la seva aplicabilitat a l'àmbit dels serveis del contracte.
- Impacte, rellevància, gestió del canvi i riscos en cas d'implantar la solució, a nivell organitzatiu i de qualitat del servei.
- Fases d'un eventual projecte d'implantació de la solució.

Concepte	Valoració			
	Insuficient	Acceptable	Bona	Excel·lent
Impacte i rellevància de les solucions de millora proposades a la qualitat dels serveis.	0	0,5	1,0	2,0
Aplicabilitat i viabilitat d'implantació de les solucions proposades a l'àmbit del servei.	0	0,5	1,0	2,0

Extensió màxima: 10 pàgines

La proposta del Pla de millores NO ha d'incloure millores que han de ser valorades com a criteris automàtics, les quals únicament es podran incloure en el sobre C.

Avaluació dels criteris de judici de valor

Es valorarà la qualitat dels continguts de la proposta en relació amb la claredat i argumentació de l'exposició i la funcionalitat de la metodologia exposada. No es valorarà la informació que es consideri supèrflua o innecessària. La valoració de cada apartat serà classificada i alhora puntuada segons el barem que a continuació es detalla:

Insuficient: Per a la proposta que no presenti cap documentació o que la documentació presentada no aportï cap o la majoria dels elements que s'han de valorar, o bé que la proposta es consideri insuficient en cadascú dels aspectes subjectes a valoració, no s'entengui o manquin explicacions fonamentals per a la seva comprensió i posterior execució, o bé que no s'adeqüi o cobreixi els requeriments específics de l'Ajuntament previstos al plec tècnic o sigui tècnicament inviable.

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, és a dir que o bé no tracta el concepte a valorar en tot el seu conjunt, segons està descrit, o bé no el tracta amb un nivell de detall suficient per comprendre'n plenament el plantejament o bé que sigui només parcialment viable.

Bona: Per a la proposta que recull i desenvolupa tots els aspectes subjectes a valoració de forma detallada, sense mancances, que sigui tècnicament viable, però no fan una aportació diferencial als aspectes a valorar. S'atorgarà aquesta valoració a les propostes completes i detallades en quant a la descripció dels conceptes a les quals no es pugui identificar o no estigui justificada l'aportació diferencial de valor respecte plantejaments genèrics a l'àmbit d'aplicació. És a dir, que porti millores, solucions o prestacions que impacten en el resultat que es vol assolir, però que aquest impacte no sigui rellevant, garantint que l'execució del contracte sigui correcte però sense arribar a ser excel·lent.

Excel·lent: Per a la proposta que recull i desenvolupa tots els aspectes subjectes a valoració de manera completament detallada i perfectament explicada, que sigui tècnicament viable, amb màxima qualitat, que s'acosten a l'excel·lència en l'ítem valorat i que a més incorpora explícitament altres aspectes que aporten de manera justificada un valor diferencial al desenvolupament del contracte, aportant millores, solucions o prestacions que impacten de forma molt rellevant en el resultat que es vol assolir.

Puntuació total d'aquests criteris (sobre electrònic B): 40 punts.

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

No es podrà incloure al sobre A o B cap documentació o informació que hagi de ser valorada en un moment posterior. Presteu especial atenció a NO incloure referències a l'increment d'hores de consultoria, a la reducció del temps de resposta escrita a consultes, a la reducció del temps de resposta a les sol·licituds d'informes, a l'increment al nombre d'enquestes de satisfacció, al compromís de subministrament d'articles de vestuari elaborats a partir de fibres naturals procedents de producció ecològica, ni a la millora dels compromisos quantitius dels serveis pel que fa al temps d'espera per ser atès a l'oficina, que s'hauran de valorar al sobre C.

La inclusió en el sobre A o B d'informació que hagi de ser valorada en un moment posterior (sobre C), 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, implicarà l'exclusió de la licitació.

2.- Criteris d'adjudicació avaluable automàticament, fins a 60 punts

2.1.- Oferta econòmica.

La ponderació màxima del criteri d'adjudicació del preu ofertat, és de 24 punts.

- MESURA SOCIAL.²

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 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gasetta del dia 16.

² Aquesta mesura es complementa amb el desglossament del pressupost base de licitació

En els contractes en què les retribucions del personal treballador que executa el contracte siguin determinants del cost total, per evitar que les empreses licitadores rebaixin de manera temerària l'estimació dels costos salarials, el criteri d'adjudicació que valora el preu del contracte podrà tenir una ponderació fins a un 35% de la puntuació total. Així, l'adjudicació del contracte és una combinació adequada de la ponderació de factors de qualitat i de preu.

Es podrà establir que no s'atorgarà la puntuació màxima si cap empresa realitza una disminució percentual mínima respecte del pressupost base de licitació o del criteri de determinació del preu que s'hagi fixat en el plec. En aquest supòsit, el plec ha de fixar la puntuació alternativa que es donarà a l'oferta més baixa.

D'acord amb la previsió de l'article 130 LCSP, s'informa de les condicions de les persones treballadores afectades per la subrogació de la plantilla als efectes d'una exacta informació dels costos laborals i tot d'acord amb la informació facilitada per l'actual empresa prestadora del servei.

S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa licitadora que formuli el preu més baix que sigui admissible, és a dir, que no sigui anormalment baix i que no superi el pressupost net de licitació 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](#) i modificada per [Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018 publicat en la Gasetta Municipal del dia 5 de març](#):

$$\left(\frac{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta}}{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

El licitador haurà de concretar en l'excel model d'oferta preus unitaris que s'adjunta al plec com a document independent, els preus unitaris que ofereix, amb l'IVA exclòs i amb 2 decimals, que no podran ser superiors als preus unitaris màxims establerts per a cada tipus de prestació o per a cada hora de servei. En cap cas, els preus unitaris oferts podran ser superiors als de sortida. **En el cas que un o més preus unitaris oferts per les empreses licitadores superin els preus unitaris màxims de sortida, aquestes quedaran excloses de la licitació.**

En el cas que una empresa no especifiqui un o més preus unitaris en el model d'oferta de preus unitaris, s'entendrà que el preu ofert per a aquell servei és el preu unitari màxim de sortida (sense iva).

Per calcular l'import total de l'oferta (sense IVA), es multiplicaran els preus unitaris oferts per cada licitador, sense IVA, per les unitats estimades de cada prestació o de cada hora de servei per a tota la vigència del contracte, i s'obtindrà l'import subtotal de cada prestació o de cada hora de servei, i la suma de tots ells serà l'import total. L'import total obtingut haurà de ser igual o inferior al pressupost net de licitació. La fórmula s'aplicarà sobre el resultat d'aquesta operació (l'import total) i és l'import que es tindrà en compte també per al càlcul de les ofertes anormals i/o desproporcionades.

L'excel del model d'oferta de preus unitaris, un cop omplert amb els preus unitaris oferts i realitzats els càlculs corresponents per obtenir el preu total de la proposició, s'haurà de convertir en un document pdf.

Així doncs, caldrà que l'empresa presenti d'una banda l'annex model d'oferta de preus unitaris en format Excel, i d'altra banda, el PDF d'aquest model d'oferta de preus unitaris signat per l'empresa licitadora o persona que el representi. **En cas de discrepància entre ambdós documents, prevaldrà el document PDF signat per l'empresa.**

2.2. Per l'increment d'hores de consultoria de projectes, anàlisi i disseny de processos per a la millora de circuits actuals: fins a un màxim de 6 punts

Representa 6 % del total de puntuació a obtenir.

Els processos i procediments d'atenció ciutadana són de natura canviant donat que estan afectats per la legislació aplicable i pels constants avenços tecnològic. En aquest context la implementació d'actualitzacions és recurrent, així com també la incorporació de nous serveis que responguin a noves necessitats, i en ambdós casos es requereix una anàlisi prèvia, la definició de les estratègies d'implantació i el disseny dels procediments d'atenció que se'n derivin. Aquest criteri aporta una dedicació ampliada a la implantació de canvis i noves necessitats així que té com a conseqüència directa una millora en la implementació de projectes imprescindibles per a la continuïtat del servei pel que fa a l'adaptació a nous escenaris.

La clàusula 3.7 del plec tècnic estableix la realització per part de l'empresa contractista de projectes de consultoria, d'anàlisi i disseny de processos d'informació i atenció ciutadana amb una estimació de 350 hores anuals.

Es valora l'increment d'aquestes hores anuals de consultoria. Les empreses licitadores hauran d'indicar en el model d'oferta quines són les hores anuals addicionals de consultoria que ofereixen per sobre del mínim de 350 hores exigint al PPT. L'increment d'hores ofertat serà de com a mínim 1 hora addicional i com a màxim 350 hores anuals addicionals.

L'assignació de punts es farà de forma proporcional a l'increment d'hores ofertes, seguint la següent fórmula:

$$\left(\frac{\text{Increment d'hores de consultoria ofertades}}{350} \right) \times 6 = \text{Puntuació resultant}$$

En el cas que la licitadora no oferti cap increment d'hores, la puntuació serà 0.

2.3 Reducció del temps de resposta escrita a consultes, queixes i suggeriments: fins a un màxim de 6 punts

Representa el 6% del total de puntuació a obtenir.

La resposta escrita a les consultes, queixes i suggeriments remeses per la ciutadania pel que fa als serveis oferts a les oficines s'estableix en un màxim de 7 dies naturals segons el previst al Plec de Prescripcions Tècniques a la secció 3.6.2. La millora en el temps de resposta implica una millora en la percepció del servei rebut per part de la ciutadania.

La reducció del temps de resposta es valorarà de la següent manera:

Concepte	Temps de resposta escrita a consultes, queixes i suggeriment (Dies naturals)	
	Resposta escrita a consultes, queixes i suggeriments.	6
Puntuació	3	6

2.4 Reducció del temps de resposta a les sol·licituds d'informes de queixes i suggeriments: fins un màxim de 6 punts

Representa el 6% del total de puntuació a obtenir.

La resposta a la sol·licitud d'informes individualitzats sobre incidents, queixes, reclamacions i suggeriments s'estableix en un màxim de 34,5 hores hàbils (equivalent a 3 dies hàbils regulars d'horari d'atenció al públic) segons el previst al Plec de Prescripcions Tècniques a la secció 3.6.2. La millora en el temps de resposta pot agilitzar l'anàlisi de les circumstàncies i la proposta d'accions correctives, prevenint que es puguin tornar a cometre els mateixos errors.

Concepte	Temps de resposta a les sol·licituds d'informes individualitzats de queixes i suggeriments (hores hàbils)	
	Resposta a sol·licitud d'informes.	28 h
Puntuació	3	6

2.5 Increment del nombre d'enquestes de satisfacció: fins un màxim de 6 punts

Representa el 6% del total de puntuació a obtenir.

Les enquestes de satisfacció permeten mesurar la salut del servei, identificar punts febles i potencials millores. Es preveuen un total de 600 enquestes anuals en com a mínim dos tongades, segons el previst al Plec de Prescripcions Tècniques a la secció 3.6.3. Un increment en la mostra d'enquestes pot aportar una visió més completa i significativa de la percepció que els usuaris tenen dels serveis.

Es valora l'increment en el nombre d'enquestes. Les empreses licitadores hauran d'indicar en el model d'oferta quin és el nombre addicional d'enquestes que ofereixen per sobre del mínim de 600 requerides al PPT. L'increment d'enquestes serà de com a mínim 1 unitat i com a màxim 600 enquestes anuals addicionals.

L'assignació de punts es farà de forma proporcional a l'increment en nombre d'enquestes, seguint la següent fórmula:

$$\left(\frac{\text{Increment del nombre d'enquestes ofert}}{600} \right) \times 6 = \text{Puntuació resultant}$$

2.6. Pel compromís de subministrar articles de vestuari que s'hagin elaborat a partir de fibres naturals procedents d'explotacions de producció ecològica: fins a un màxim de 6 punts

Segons el previst al Plec de Prescripcions Tècniques a les seccions 3.1.1 i 3.1.4 correspon a l'empresa adjudicatària la provisió de polos i jersei al personal de les oficines. En base a la instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els productes tèxtils, que posa el focus en la millora dels aspectes ètics i les característiques ambientals de productes i productors, es valoraran aquells articles de vestuari que s'hagin elaborat a partir de fibres naturals procedents d'explotacions de producció ecològica, segons la taula a continuació.

Concepte		
	Polo	Jersei
Article elaborat amb un mínim d'un 50% de fibres naturals procedents d'explotacions de producció ecològica	3	3

Els licitadors hauran de declarar en el model d'oferta per a cadascú dels articles el compromís de subministrar els esmentats articles amb el percentatge de fibres naturals procedents d'explotacions de producció ecològica indicat en el model d'oferta.

L'empresa contractista quedarà vinculada per l'oferta que hagi presentat. L'adjudicatari només podrà subministrar articles que continguin el percentatge de fibres naturals valorat com a criteri d'adjudicació.

L'element mediambiental valorat com a criteri haurà de constar en les fitxes tècniques dels articles o en una declaració del fabricant o proveïdor o mitjançant l'aportació de certificacions d'acord amb els criteris que estableix el Reglament europeu CE 834/2007, o d'origen orgànic segons el Global Organic Textile Standard (GOTS) o normes equivalents, o de comerç just, d'acord amb la Comunicació de la Comissió Europea, de 29 de novembre de 1999, relativa al comerç just COM (99) 619 final.

L'objectiu d'aquest criteri és assegurar que el procés de fabricació ha seguit criteris de sostenibilitat ambiental, que permet reduir l'impacte negatiu amb el medi ambient, promou el consum just i responsable, aposta per la qualitat de les peces de roba beneficiant a les persones que les porten, ja que el no ús de pesticides i altres productes químics per a la confecció de la roba evita l'aparició de possibles al·lèrgies i irritacions que poden ser provocades per productes químics.

2.7. Millora dels compromisos quantitius dels serveis pel que fa al temps d'espera per ser atès a l'oficina: Fins a 6 punts

El temps d'espera per ser atès a l'oficina és l'indicador quantitiu principal del servei i un compromís contemplat en la implementació de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015. Els Acords de Nivell de Servei relatius al temps d'espera per ser atès a l'oficina que es contemplen en aquesta millora, tal com es descriuen a l'apartat 3.6.2 del plec de prescripcions tècniques són:

Atencions abans de 10 minuts d'espera de mitjana mensual	>= 80%
Atencions abans de 10 minuts d'espera de mitjana diària	>= 70%

La millora d'aquests indicadors implica una millora directa en la qualitat del servei ofert, en quant a que implica que el nombre de ciutadans atesos dins dels temps d'espera compromesos serà major.

Concepte	Millora dels compromisos quantitius		
	1%	2%	>=3%
Atencions abans de 10 minuts d'espera de mitjana mensual	1 punt	2 punts	3 punts
Atencions abans de 10 minuts d'espera de mitjana diària	1 punt	2 punts	3 punts

Puntuació total d'aquests criteris (sobre electrònic C): 60 punts.

D'acord amb la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gasetta del dia 16 de març, la puntuació mínima dels criteris avaluable automàticament és de 60% de la puntuació total.

La documentació justificativa d'aquests criteris avaluable de forma automàtica s'ha d'incloure necessària i únicament al sobre electrònic C.

No s'ha d'incloure al sobre A o B cap documentació o informació que hagi de ser valorable en el sobre C. La inclusió d'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, **implicarà l'exclusió de la licitació.**

Puntuació de la totalitat dels criteris d'adjudicació (avaluable mitjançant judici de valor i avaluable automàticament) (B+C): 100 punts.

Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes presumptament anormals o desproporcionades:

- un diferencial del 5% per sota de la mitjana de les ofertes o, en el cas d'una única empresa licitadora, de 15% respecte el pressupost net de licitació.

Si el nombre d'empreses licitadores és superior a 10, per al càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de l'oferta més baixa, si hi ha un diferencial superior al 5% respecte de l'oferta immediatament consecutiva.

Si el nombre d'empreses licitadores és superior a 20, per al càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de les dues ofertes més baixes, si presenten un diferencial superior al 5% amb la immediatament consecutiva.

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.

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.

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.

-Proposicions presentades per les empreses que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, incloguin mesures de caràcter social i laboral que afavoreixin la igualtat d'oportunitats entre dones i homes.

En cas que l'aplicació d'aquests criteris 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, d'acord amb l'art. 13 de la Carta Municipal de Barcelona.

Vocals:

Titulars	Substituts
1. El/la secretari/ària general; Sr. Jordi Cases i Pallarès.	- Els/Les secretaris/es delegades, Sra. Laie Font Vilalta, Sra. Francisca López Vilaplana, Sra. Lurdes Padró Mir, Sra. Elisabet Arenas Nuñez*, Carlos Rodríguez Martín*, Roger Arce Vela* i/o Sra. Ana Ballano Aleñá.
2. L'/la interventor/a general, Sr. Antonio Muñoz Juncosa.	- El/la interventor/a delegat/da designat per l'interventor en el seu cas.
3. El Director/a de la Direcció de Serveis de Coordinació de Contractació Administrativa (vacant)	- Persona en qui es delegui de la Direcció de Serveis de Coordinació de Contractació Administrativa.
4. El director de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana, Sr. Antonio Romero Barcos.	- La cap del Departament de Projectes i Gestió de la Informació, Sra. Laura Pasquin Martin.
5. La cap de Departament de Serveis Presencials, Sra. Pilar Guinchard Notario.	- La cap del Departament d'Operacions i Processos d' Atenció Especialitzada, Sra. Rosa Mateu Torres.

(*) *personal interí: per al cas en què els altres funcionaris de carrera no puguin assistir a la Mesa.*

2. Actuarà com a secretari de la Mesa un/a funcionari/ària 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 adicional 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 causa de conflicte d'interessos.

Clàusula 12. Obertura de proposicions

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

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

Clàusula 13. Adjudicació del contracte

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

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

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

L'empresa licitadora que estigui inscrita en el RELI, en el ROLECE, 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'obindrà una còpia impresa de la consulta i s'incorporarà a l'expedient.

- Documentació acreditativa de disposar efectivament dels mitjans materials que s'ha compromès a dedicar o adscriure a l'execució del contracte indicats en aquest plec.

-Justificant d'inscripció obligatòria en el registre corresponent del Pla d'igualtat entre dones i homes, en cas que l'empresa contractista estigui legalment obligada a disposar-ne (empreses de 50 o més persones treballadores).

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

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

- Relació dels principals serveis efectuats en els últims 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.

- Certificats expedits per organismes independents que acreditin que l'empresa licitadora compleix les normes de garantia de qualitat següents: ISO 9001:2015. 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 de garantia de qualitat.
- Certificats expedits per organismes independents que acreditin que l'empresa licitadora compleix determinades normes de gestió ambiental. Es podrà remetre al sistema de gestió i auditoria ambiental (EMAS) de la Unió Europea o d'altres sistemes de gestió mediambiental reconeguts de conformitat amb l'article 45 del Reglament (CE) núm 1221/2009, de 25 de novembre de 2009 o a les normes de gestió ambiental basades en les normes europees o internacionals en la matèria i certificades per organismes conformes a la legislació comunitària o a les normes europees o internacionals 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 de gestió ambiental.

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 27 de juny de 2026 o bé en la data que s'indiqui en la formalització del contracte, si aquesta data és posterior.

El lloc d'entrega del servei objecte del contracte és l'Ajuntament de Barcelona.

Abans de l'inici del contracte l'empresa contractista ha d'haver lliurat al/la responsable del contracte, en format digital, a través de l'adreça de correu electrònic: pguinchard@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 l'empresa contractista en responsabilitat contractual.

Clàusula 17. Abonaments a l'empresa contractista

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

El preu es determinarà en euros.

El 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'import dels serveis executats s'acreditarà de conformitat al recollit al Capítol 4 del plec de prescripcions tècniques.

L'empresa contractista ha de presentar al Registre General de l'Ajuntament la factura electrònica corresponent a les prestacions executades en el període mensual, i prèvia comprovació i supervisió de les prestacions realitzades. 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 haurà d'incloure, en la/es factura/es que presenti, les següents dades especificades en la capçalera del present plec:

- Codi de contracte.
- Òrgan de contractació.
- Departament econòmic.
- Departament destinatari.
- Codi DIR3: LA0007014.

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 Pilar Guinchard Notario, cap de Departament del Serveis Presencials de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana, o la persona que la substitueixi en el seu 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:

D'acord amb l'article 202 LCSP, s'estableixen les següents condicions especials d'execució:

1.1 De caràcter social:

1.1.1 El pagament del preu a les empreses subcontractades.

Quan una empresa subcontractista al·legui morositat de l'empresa contractista en el pagament del preu que li correspongui per la prestació realitzada, segons les obligacions de pagament del preu establertes a la Llei 3/2004, de 29 de desembre, de lluita contra la morositat en les operacions comercials, s'estableix com a obligació contractual entre les parts, que l'òrgan de contractació pagui directament a l'empresa subcontractista.

Davant el requeriment d'una empresa subcontractista, l'òrgan de contractació donarà audiència a l'empresa contractista perquè en el termini màxim de deu dies al·legui el que cregui convenient. Si no justifica l'impagament del preu, l'òrgan de contractació farà el pagament directament a l'empresa subcontractista amb detracció del preu a l'empresa contractista principal **i amb efectes alliberadors**.

1.1.2 L'acreditació de pagament en termini de pagament a les empreses subcontractades.

D'acord amb la previsió de la clàusula 23, l'empresa contractista ha de presentar la documentació que justifiqui el compliment efectiu dels terminis d'abonament a les empreses subcontractistes, quan sigui requerida pel responsable del contracte i, en tot cas, una vegada finalitzada la prestació.

No s'admetran pactes entre contractista i subcontractista que superin el termini de pagament establert per l'Ajuntament per al contractista.

Aquesta condició es considera essencial i el seu incompliment comportarà la imposició d'una penalitat de com a màxim el 10% de l'import d'adjudicació.

1.1.3 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.

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.

1.1.4 Comunicació inclusiva.

L'empresa contractista ha de garantir,

- que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzen 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 Feminismes i LGTBI 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 (inclòs en l'Annex 1).

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

1.1.5 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.

1.1.6 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.

L'empresa contractista ha d'aplicar mesures de protecció específica de les persones professionals contra l'assetjament sexual i per raó de sexe que aquestes puguin patir per part de les persones usuàries, així com garantir la capacitat del personal en la detecció i l'abordatge de les situacions d'assetjament que puguin patir les persones usuàries finals.

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 aporti 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 penalitat 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 Feminismes i LGTBI que inclou el procediment d'aplicació d'aquesta condició especial d'execució.

1.1.7 Igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBI.

L'empresa contractista, en cas que disposi de més de 50 persones treballadores en plantilla ha de presentar a la persona responsable del contracte, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, la documentació acordada amb la representació legal dels treballadors i treballadores on hi consti el conjunt de mesures i recursos planificat que aplicarà en l'execució del contracte per garantir la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació, amb inclusió del protocol d'actuació per a l'atenció a l'assetjament o a la violència contra les persones LGTBI a què fan referència l'article 15 de la Llei 4/2023, de 28 de febrer, per a la igualtat real i efectiva de les persones trans i per a la garantia dels drets de les persones LGTBI, desenvolupada reglamentàriament en el Reial Decret 1026/2024, de 8 de octubre.

Quan l'empresa contractista no hi estigui legalment obligada (empreses amb menys de 50 persones treballadores) presentarà, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, una declaració responsable on hi farà constar aquesta exempció, acompanyant-la d'un document que detalli, com a mínim, una mesura de foment de la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació de les persones LGTBI de les descrites en l'Annex I del Reial Decret 1026/2024, de 8 de octubre, que desenvolupa reglamentàriament la Llei 4/2023, la qual aplicarà a les persones treballadores que participin en l'execució del contracte. Si malgrat estar-ne exempta, ha negociat i acordat amb la representació de les persones treballadores un conjunt de mesures i un protocol d'actuació en la línia dels descrits normativament i reglamentària, acompanyarà la declaració de l'esmentada documentació, la qual 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 porti la documentació requerida.

L'incompliment d'aportació de la documentació indicada, després de rebre aquest assessorament, suposarà la imposició d'una penalitat 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 al llarg de la seva execució.

S'annexa el Protocol elaborat per la Direcció de Feminismes i LGTBI que inclou el procediment d'aplicació d'aquesta condició especial d'execució.

1.2 De caràcter ambiental:

Aplicació de la instrucció tècnica per l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els productes tèxtils (2015):

-Serà obligatori adquirir i demanar tèxtils procedents d'un procés de producció que respecti els drets bàsics en el treball recollits en la declaració de l'Organització Internacional del Treball. Els licitadors quedaran eximits de presentar certificats de comprovació d'aquest punt quan tota la cadena de producció es faci en centres, propis i de tercers, que siguin en Estats membres de la Unió Europea.

-Serà obligatori complir amb els requisits de limitació de presència de substàncies químiques en els principals teixits emprats en la confecció de les peces de roba, tal com estan definits en l'estàndard Oeko-Tex 100 ®, Made in Green ® o equivalent.

1.3 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 (Annex model declaració responsable de Compliance) 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 adjudicatària quedarà vinculada per l'oferta que hagi presentat, que tindrà caràcter d'obligació essencial.

3. Obligacions de l'empresa contractista:

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

- a) Especificar les persones concretes que executaran les prestacions i acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, prèviament a l'inici de l'execució del contracte.
- b) Durant la vigència del contracte, cal comunicar prèviament a l'Ajuntament qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones 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/la responsable del contracte.
- e) Fer una correcta gestió ambiental del seu servei, prenent les mesures necessàries per minimitzar els impactes que aquest pugui ocasionar (com ara els impactes acústics, sobre l'entorn, fer una correcta gestió dels residus i els embalatges i altres mesures que siguin adients a l'objecte del contracte) d'acord amb la legislació vigent.
- f) Guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris dels que hagi tingut coneixement amb ocasió de l'execució del contracte, complint durant el termini mínim de cinc anys les obligacions de confidencialitat exigides a l'article 133.2 LCSP. L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions establertes en la normativa sobre protecció de dades i especialment en l'establerta en la Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garanties dels Drets Digitals i normes que la desenvolupin. L'empresa contractista tindrà la consideració d'encarregada del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat.

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 assenyali 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 informará 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 e) tenen caràcter d'essencials als efectes del que preveu l'article 211.1 f) LCSP.

- a) La finalitat per la qual es cediran les dades esmentades.
- 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) L'obligació de les licitadores d'indicar si tenen previst subcontractar els servidors o els servidors associats als mateixos, el nombre o el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, de les subcontractistes a les que vagi a encomanar la seva realització.

Aquest contracte pot comportar el tractament de les dades de caràcter personal que s'integren dins la tipologia següent:

Dades especialment protegides (crític):

- Especialment protegides: afiliació sindical, salut (malalties, discapacitats...), biomètriques identificatives (signatura biomètrica).

Altres dades (nivell baix):

- identificatives: DNI/NIF/NIE/Passaport, núm. Seg. Social/mútua, nom i cognoms, adreça, e-mail, telèfon, signatura/empremta, imatge/veu, marques físiques, núm. reg. personal, signatura electrònica.
- personals: estat civil, dades familiars, data naixement, lloc naixement, edat, sexe, nacionalitat, llengua materna, llengua vehicular preferent, característiques físiques o antropomètriques.
- socials: allotjament o habitatge, situació militar, propietats, possessions, aficions, estils de vida, clubs/associacions, llicències, permisos i autoritzacions.

- professionals: formació, titulació, historial estudiantil, experiència, pertany a col·legis/associacions professionals.
- treball: cos/escala, categoria/grau, lloc de treball, dades no econòmiques de la nòmina, historial laboral, altres.
- comercial: activitats i negocis, llicències comercials, subscripcions (revistes, web's,...), creacions artístiques, científiques o tècniques.
- econòmico-financeres: ingressos, rendes, inversions/patrimoni, crèdits/avals, dades bancàries, plans de pensió o jubilació, dades econòmiques de la nòmina, impostos/deduccions, assegurances, hipoteques, subsidis/beneficis, historial de crèdits, targes de crèdit.
- transaccions: bens i serveis subministrats, id. rebuts, transaccions financeres, compensacions/indemnitzacions.
- infraccions: administratives.

La política de privacitat que aplica als serveis és la recollida al tractament "Servei multicanal d'Informació i Atenció Ciutadana", amb codi 0006, que es pot consultar a la [pàgina de Protecció de Dades de Seu Electrònica](#).

- g) Lliurar tota la documentació necessària pel compliment del contracte en català i fer-ne ús en el servei objecte del contracte.
- h) 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.
- i) **Acreditar la contractació d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import de 1.000.000 euros**, que haurà d'aportar simultàniament amb la formalització del contracte o amb anterioritat.
- j) Comunicar per escrit a l'Ajuntament el/s subcontracte/s que pretengui celebrar assenyalant la part de la prestació que pretengui subcontractar i la identitat i aptitud de l'empresa contractista del subcontractista. Un cop signat/s els subcontractes els haurà d'aportar dins dels 15 dies naturals següents a la seva subscripció. L'incompliment d'aquesta obligació pot comportar una penalitat econòmica de fins al 5% del preu del contracte.
- k) Facilitar la informació relativa a les condicions dels contractes dels/les treballadors/res als/les que afecti la subrogació.
- l) Complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el Conveni Col·lectiu sectorial aplicable.
- m) Complir amb la normativa general sobre prevenció de riscos laborals, i en particular:

Presentar en el Registre General de l'Ajuntament, simultàniament amb la formalització del contracte o amb anterioritat, la documentació acreditativa del compliment de les previsions de la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals.

Donar compliment, quan escaigui, a les disposicions sobre coordinació d'activitats empresarials a què es refereix l'article 24 de la Llei 31/1995, i el Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, així com a les previsions establertes en el manual de prevenció de riscos laborals per a empreses externes de l'Ajuntament de Barcelona, i presentar, degudament signat pel legal representant, juntament amb la documentació exigida en el paràgraf anterior, el document de coordinació empresarial en prevenció de riscos laborals (www.bcn.cat/perfildecontractant).

n) 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.

5. D'acord amb la previsió de l'article 130.6 LCSP, l'empresa contractista, quan sigui d'aplicació la subrogació del personal que executa el contracte, serà responsable de respondre dels salaris impagats i de les cotitzacions a la Seguretat Social.

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.

Les causes previstes i precises de modificació del contracte són les següents:

- 1) 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.
- 2) Quan, dintre de la vigència del contracte, les necessitats reals del contracte siguin superiors o inferiors a les estimades 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 del nombre de ciutadans/es atesos/es respecte al previst inicialment.

-L'increment o decrement de la cartera actual de serveis prestats respecte els especificats al plec tècnic. En cas d'increment, el/la responsable valorarà la qualificació dels serveis incorporats per tal d'identificar la seva qualificació i incardinació en els preus unitaris fixats. S'atorgarà audiència a l'empresa licitadora en aquest sentit i les seves al·legacions, en el seu cas, es tindran en compte per determinar la decisió final

-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, encomana de gestió, encàrrec a mitjà propi o descentralització funcional.

-L'increment de dies i hores dels serveis, o decrements d'horaris d'atenció.

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. 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 computar el termini de garantia, que serà d'un mes, tot d'acord amb la regulació de l'article 210.3 LCSP.

Clàusula 23. Subcontractació

L'empresa adjudicatària pot subcontractar amb tercers la realització parcial de la prestació amb el compliment dels requisits i obligacions establerts als articles 215 i 216 LCSP. L'incompliment d'aquestes estipulacions legals comportarà les conseqüències establertes a l'apartat 3 de l'article 215 LCSP.

D'acord amb la previsió de l'article 215.2.b) LCSP, el/la contractista haurà de comunicar per escrit la seva intenció de celebrar els subcontractes assenyalant la part de la subcontractació que pretén subcontractar i la identitat, dades de contacte i representant o representants legals del/de la subcontractista, i justificant suficientment l'aptitud d'aquest per a executar-la. Aquesta comunicació s'ha d'efectuar posteriorment a l'adjudicació del contracte i com a més tard, quan s'iniciï l'execució del mateix.

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 següents activitats que es consideren d'especial rellevància o característiques crítiques, segons es motiva en l'expedient:

-Tasques de direcció, selecció de personal, administració, formació, control de qualitat i serveis d'atenció i tramitació.

Per garantir una bona qualitat del servei es considera adient limitar la subcontractació als serveis auxiliars.

L'empresa contractista està obligada a abonar a les empreses subcontractistes el preu pactat en els terminis i condicions que estableix l'article 216 LCSP.

Per tal d'assegurar el compliment d'obligació del pagament en termini a les empreses subcontractades, l'empresa adjudicatària ha de presentar la relació detallada i els justificants de pagament establerts a l'article 217.1 LCSP. L'incompliment d'aquestes obligacions es considera greu amb imposició de les penalitats que corresponguin.

Les empreses subcontractistes no han de realitzar 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.

En cas que els tercers subcontractats tinguin relacions legals amb paradisos fiscals l'empresa adjudicatària ha d'informar d'aquestes relacions a l'òrgan de contractació i presentar-li la documentació descriptiva dels moviments financers i tota la informació relativa a aquestes actuacions de les empreses subcontractistes.

L'empresa contractista està obligada a abonar a les empreses subcontractistes el preu pactat en un termini que no pot ser més desfavorable que el previst en la llei 3/2004, de 29 de desembre, que estableix les mesures de lluita contra la morositat.

La persona responsable del contracte podrà requerir durant l'execució del contracte la verificació del pagament del preu a les empreses subcontractistes.

Així mateix, acabat el termini d'execució i abans de la liquidació, ha de presentar un document que justifiqui el compliment efectiu dels terminis d'abonament a les empreses subcontractistes.

Procedirà la imposició de les penalitats que estableixi la clàusula 26 d'aquest plec, quan la subcontractista o subministradora aporti a l'òrgan de contractació resolució judicial o arbitral ferma que acrediti l'impagament del contractista principal, i sempre que aquesta demora en el pagament no estigui motivada per l'incompliment d'alguna de les obligacions contractuals assumides per la subcontractista o per la subministradora en l'execució de la prestació. La garantia definitiva respondrà de les penalitats que s'imposin per aquest motiu.

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

Clàusula 24. 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.

Clàusula 25. 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. D'acord amb l'article 102.6 de la LCSP s'estableixen les següents variacions de preus en funció del compliment i/o incompliment dels objectius següents:

Variació de preus segons incompliment dels acords de nivell de servei (SLA) relatius a la qualitat del servei prestat

-Oficina Multiserveis d'Atenció Ciutadana (OMAC)

L'aplicació dels SLA corresponent als **indicadors de caràcter quantitatiu** serà mensual i s'aplicarà a la factura del mes avaluat. El descompte que se'n derivi s'aplicarà a la factura del mes.

El SLA corresponent als **indicadors de caràcter qualitatiu** s'aplicarà en els períodes acordats per a la realització de les enquestes, que es faran com a mínim amb caràcter semestral. L'empresa està obligada a presentar el resultat de l'enquesta dins el mes següent a la data de la seva finalització. Si es donen incompliments que impliquin reducció a la factura, s'aplicarà a les factures del període següent fins a la realització d'una nova enquesta.

Aquests indicadors de tipus qualitatiu s'obtindran del resultat de l'enquesta de satisfacció de persones usuàries.

En cas d'incompliment d'algun SLA en un període concret per motius aliens a l'empresa adjudicatària, no s'aplicarà la baremació sobre la factura corresponent.

Durant els tres primers mesos des de l'inici del servei per l'empresa adjudicatària no s'aplicaran els SLA per ajustar l'import de la factura. L'aplicació es realitzarà a partir del quart mes.

La remuneració de les prestacions poden variar en funció del grau d'incompliment dels nivells de qualitat definits en l'apartat 3.6 del PPT.

L'incompliment dels compromisos comportarà una reducció de la factura global del servei. En funció de la reiteració de l'incompliment, mesurat com a repeticions consecutives de l'incompliment, la reducció de la factura global augmentarà. La reducció de la factura global augmentarà en un 0,5% per cada compromís i mes consecutiu en que es repeteixi l'incompliment.

Els percentatges de reducció sobre el total de la factura són els de la taula a continuació:

			% Reducció factura	% Reducció factura	% Reducció factura	% Reducció factura
	Compromís incomplert	Avaluació	Reiteració incompliment: 1 mes	Reiteració incompliment: 2 mesos	Reiteració incompliment: 3 mesos	Reiteració incompliment: 4 mesos ó més

1	No s'assoleix el 80% de les atencions abans de 10 minuts d'espera de mitjana mensual o en 4 dies d'aquell període no s'ha assolit el 70% de les atencions abans de 10 minuts d'espera de mitjana diària.	Mensual	1,5	2,0	2,5	3,0
2	No s'assoleix el 85% de les atencions amb cita abans de 10 minuts d'espera de mitjana mensual.	Mensual	0,5	1,0	1,5	2,0
3	No s'assoleix el 95% dels tràmits realitzats correctament dins dels terminis fixats per a la seva execució en els procediments i protocols que els regulen.	Mensual	0,5	1,0	1,5	2,0
3	No s'assoleix la valoració de 8 en l'índex mínim de satisfacció de les persones usuàries	Semestral*	1,0	1,5	2,0	2,5
4	No s'assoleix la valoració mínima del servei de 7,5	Semestral*	0,75	1,25	1,75	2,25

5	No s'assoleix la valoració mínima de 8 en el tracte rebut per la persona usuària	Semestral*	0,75	1,25	1,75	2,25
---	--	------------	------	------	------	------

* El període mínim de revisió serà semestral.

Durant els 3 mesos posteriors a la assumpció del servei per part de l'adjudicatari del present contracte no s'aplicaran la present clàusula de variació de preu per incompliment.

-Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE)

El SLA corresponent als **indicadors de caràcter qualitatiu** s'aplicarà en els períodes acordats per a la realització de les enquestes, que es faran com a mínim amb caràcter semestral. L'empresa està obligada a presentar el resultat de l'enquesta dins el mes següent a la data de la seva finalització. Si es donen incompliments que impliquin reducció a la factura, s'aplicarà a les factures del període següent fins a la realització d'una nova enquesta.

Aquests indicadors de tipus qualitatiu s'obtidran del resultat de l'enquesta de satisfacció d'usuaris.

En cas d'incompliment d'algun SLA en un període concret per motius aliens a l'empresa adjudicatària, no s'aplicarà la baremació sobre la factura corresponent.

La remuneració de les prestacions poden variar en funció del grau d'incompliment dels nivells de qualitat definits en l'apartat 3.6 del PPT.

L'incompliment dels compromisos comportarà una reducció de la factura global del servei. En funció de la reiteració de l'incompliment, mesurat com a repeticions consecutives de l'incompliment, la reducció de la factura global augmentarà. La reducció de la factura global augmentarà en un 0,5% per cada compromís i període consecutiu en que es repeteixi l'incompliment.

Els percentatges de reducció sobre el total de la factura són els de la taula a continuació:

	Compromís incomplert	Avaluació	% Reducció factura Reiteració incompliment: 1 període	% Reducció factura Reiteració incompliment: 2 períodes	% Reducció factura Reiteració incompliment: 3 períodes	% Reducció factura Reiteració incompliment: 4 períodes ó més
1	No s'assoleix la valoració de 8 en l'índex mínim de satisfacció de les persones usuàries.	Semestral*	2	2,5	3,0	3,5
2	No s'assoleix la valoració mínima del servei de 7,5.	Semestral*	1,5	2,0	2,5	3,0

3	No s'assoleix la valoració mínima de 8 en el tracte rebut per la persona usuària	Semestral*	1,5	2,0	2,5	3,0
---	--	------------	-----	-----	-----	-----

*El període mínim de revisió serà semestral

Durant els sis primers mesos des de l'inici del servei per l'empresa adjudicatària no s'aplicaran els SLA per ajustar l'import de la factura. L'aplicació es realitzarà a partir del setè mes.

Els compromisos establerts hauran de ser actualitzats amb els termes corresponents a les ofertes realitzades, en el seu cas, pels licitadors.

Aquestes variacions de preus segons incompliment no podran superar el 10% del preu del contracte, IVA exclòs i es computaran a efectes de no superar junt amb altres penalitats el 50% del preu del contracte. Es donarà audiència a l'empresa contractista perquè pugui formular alegacions en el termini de cinc dies hàbils.

Clàusula 26. 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 plec de condicions tècniques, 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 que posi en perill les persones i/o les instal·lacions, i, en especial, de les del pla de seguretat i salut en les prestacions.
- 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.
- Les actuacions que, per acció o omissió, generen riscos greus sobre el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
- L'establiment de pactes entre contractista i subcontractista que superin el termini de pagament establert per l'Ajuntament per al contractista.
- 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 de l'empresa 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.
- L'incompliment dels terminis de pagament amb empreses contractistes i proveïdores.

- El falsejament de la informació facilitada per l'empresa contractista a efectes de l'elaboració de la relació valorada o de la valoració i de les certificacions o falsejament de les prestacions consignades per l'empresa contractista en el document cobratori.
- L'incompliment reiterat dels compromisos assumits per l'empresa adjudicatària 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 incompliment molt greu.
- L'incompliment de les prescripcions municipals sobre comunicació de les prestacions.
- L'incompliment, que no constitueixi incompliment molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- L'incompliment de les condicions especials d'execució establertes en aquest plec, quan no se'ls hi hagi atribuït el caràcter d'obligacions contractuals essencials.
- 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.
- L'aportació per part de la subcontractista o subministrador a l'òrgan de contractació de la resolució judicial o arbitral ferma que acrediti la manca de pagament en termini del contractista principal, sempre que aquesta demora en el pagament no estigui motivada per l'incompliment de les obligacions contractuals assumides per la subcontractista o subministrador en l'execució de la prestació. (La penalitat podrà assolir 5% del preu del contracte i podrà reiterar-se cada mes si persisteix l'impagament, fins un màxim del 50% del preu del contracte). La garantia definitiva respondrà de les penalitats que s'imposin per aquest motiu.
- 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 penalitats següents, graduades en atenció al grau de perjudici, perillositat i/o reiteració:

- a) Incompliments molt greus: multa de fins a un 10 per 100 del preu del contracte, entès com a import d'adjudicació o del pressupost base de licitació, quan el preu es determini en funció de preus unitaris
- b) Incompliments greus: multa de fins a un 6 per 100 del preu del contracte.
- c) Incompliments lleus: multa de fins a un 3 per 100 del preu del contracte.

En cas que l'empresa contractista subcontracti part de l'execució del contracte sense donar compliment a l'obligació legal de la seva comunicació a l'Ajuntament s'imposarà al contractista

una penalitat de fins a un 50 % de l'import del subcontracte o es podrà resoldre el contracte si comporta incompliment de l'obligació principal del contracte

En cas que s'estableixin pactes entre contractista i subcontractista que superin el termini de pagament establert per l'Ajuntament per al contractista, comportarà la imposició d'una penalitat de com a màxim el 10% de l'import d'adjudicació

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 penalitats

L'import de les penalitzacions per demora i de les penalitats pot fer-se efectiu deduïent-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 a 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.

Clàusula 27. 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 concorregut, culpa o negligència de l'empresa i, si es tracta de clàusules essencials, sempre que hagi donat lloc a la imposició de penalitats o a la indemnització de danys i perjudicis.
- f) L'incompliment amb dol i mala fe de les previsions del Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016 de paradisos Fiscals.
- g) La situació de l'empresa contractista durant l'execució del contracte en causa legal de prohibició de contractar.
- h) Les altres establertes legalment per aquest tipus de contracte.
- i) L'incompliment reiterat de qualsevol de les condicions especials d'execució establertes en aquest plec que no tinguin caràcter d'obligació contractual essencial.
- j) No haver guardat la deguda reserva respecte a les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels que ha tingut coneixement amb ocasió del contracte.
- k) L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte quan produeixi un perjudici molt greu.
- l) Esgotament del crèdit pressupostari establert per finançar les obligacions derivades d'aquest contracte
- m) 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.
- n) L'impagament dels salaris a les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, o l'incompliment de les condicions laborals i salarials establertes en els convenis col·lectius en vigor que resultin d'aplicació a aquestes persones treballadores al llarg de l'execució del mateix.
- o) Totes aquelles causes que s'hagin establert en aquest plec.

Clàusula 28. Recursos administratius i judicials

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 29. 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 canons 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 pertoquin 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).

L'Administrador/a
Signat:

ANNEX 1

MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE COMPLEMENTÀRIA AL DEUC

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 i als efectes de licitar en el procediment d'adjudicació del contracte núm. 25003425 que té per objecte els serveis d'Atenció i Informació a la ciutadania a l'Oficina Multiserveis d'Atenció Ciutadana (OMAC) i a la Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE).

DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT ³ Que l'esmentada persona física/jurídica:

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 d'acord amb l'establert 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, o alternativament es basa en les capacitats d'altres entitats per acreditar la solvència necessària per subscriure aquest contracte ⁴
- 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 materials indicats a la clàusula 7 del PCAP, i a aportar si resulta proposada adjudicatària dins del termini que estableix l'article 150.2 LCSP, la documentació acreditativa de que disposa els mitjans exigits en el PCAP.

Que,

- És una Petita, Mitjana o Microempresa (PIME) en el moment de presentació de l'oferta.⁵

³ En cas d'unió temporal d'empreses (UTE) ha d'haver una declaració responsable de cadascuna de les empreses que hi formaran part.

⁴ Caldrà presentar una declaració responsable de cadascuna de les entitats de què es tracti, degudament emplenada i signada per dites entitats.

⁵ 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

Que,

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.

està inscrita en el *Registre electrònic d'empreses licitadores de indicar nom del registre i Comunitat Autònoma* i tota la documentació que hi figura manté la seva vigència i no ha estat modificada.

No està inscrita en cap dels anteriors registres electrònics.

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^a 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^a 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.-

Que:

- 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,

En cas de resultar adjudicatària declararà, abans de la formalització del contracte, la ubicació dels servidors on es farà el tractament de les dades personals objecte del contracte i dels serveis associats als mateixos.

En cas de resultar adjudicatària, si té previst subcontractar els servidors o els serveis associats als mateixos, declararà el nom o el perfil empresarial de les subcontractistes a les quals s'encomanarà la realització d'aquestes prestacions, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, així com la ubicació dels servidors on es farà el tractament de les dades personals objecte del contracte i dels serveis associats als mateixos.

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.

En aquest cas, cal tenir en compte que el servei de Tresoreria es realitza exclusivament amb cita prèvia. En conseqüència, per a la constitució i retorn de garanties, cal sol·licitar la corresponent cita prèvia a través de l'oficina virtual de tràmits: <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20210001470>

Per qualsevol dubte o aclariments pot trucar al telèfon 93.402.72.86 (servei de Caixa Tresoreria).

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 de conformitat amb l'article 42.1 del Codi de Comerç l'empresa, 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

A efectes de donar compliment a les obligacions corresponents dins la **Condició Especial d'Execució "Comunicació Inclusiva**, declara sota la seva responsabilitat que l'entitat que representa es compromet a garantir:

- Que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzaran llenguatge o imatges sexistes, que 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.
- La revisió i correcció dels comportaments o dels materials en cas que s'hagi produït alguna circumstància que vulneri els principis establerts per la condició especial d'execució respecte dels elements de comunicació implicats en l'execució del contracte.

- La presentació de la documentació corresponent en cas que s'hagi hagut d'efectuar l'esmentada revisió i correcció (materials corregits o compromís de retirada, i informe de les mesures dutes a terme).

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

Que pel que fa a la **seguretat dels sistemes d'informació**, s'informa que d'acord amb Real Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula el Esquema Nacional de Seguretat (ENS), es té per objectiu determinar les polítiques de seguretat adients que estableixin els principis bàsics i requisits mínims per a la protecció dels sistemes d'informació i la informació continguda en ells als quals es troba sotmesa l'Administració pública.

I com a prova de conformitat signen aquesta declaració,

[Signatura electrònica]

ANNEX 2: OFERTA ECONÒMICA I CRITERIS AUTOMÀTICS

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, telèfon.....amb l'adreça de correu electrònic següent (@)..... assabentat/ada de les condicions exigides per optar a l'adjudicació dels Serveis d'Atenció i Informació a la ciutadania a l'Oficina Multiserveis d'Atenció Ciutadana (OMAC) i a la Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE), núm. Contracte 25003425 presenta la següent proposta, i amb aquesta declaració responsable es compromet al seu compliment i execució en cas que resulti adjudicatari:

1. Oferta econòmica:

IMPORTANT: El licitador haurà de concretar els preus unitaris que ofereixi, IVA exclòs, que no podran ser superiors als preus unitaris màxims establerts, en el Model d'oferta de preus unitaris en format excel que s'adjunten a aquest plec com a document independent.

En introduir els preus unitaris el full de càlcul donarà automàticament l'import global de l'oferta del licitador.

En el cas que una empresa ofereixi un o més preus unitaris per sobre dels preus unitaris màxims de sortida, aquesta quedarà exclosa del procediment.

En el cas que una empresa no especifiqui un o més preus unitaris en model d'oferta de preus unitaris, s'entendrà que el preu ofertat per a aquell servei és el preu unitari màxim de sortida (sense iva).

L'excel amb el model d'oferta de preus unitaris, un cop omplert amb els preus unitaris ofertats i realitzats els càlculs corresponents per obtenir el preu global de la proposició, s'haurà de convertir en un document pdf.

Així doncs, caldrà que l'empresa, d'una banda, presenti en el sobre C, l'annex model d'oferta de preus unitaris en format excel, i d'altra banda, el pdf d'aquest model d'oferta de preus unitaris signat per l'empresa licitadora o persona que el representi. En cas de discrepància entre ambdós documents, prevaldrà el document pdf signat per l'empresa

2. Increment d'hores de consultoria de projectes, anàlisi i disseny de processos per a la millora de circuits actuals

Les empreses licitadores hauran d'indicar quantes hores anuals addicionals de consultoria ofereixen per sobre del mínim de 350 hores requerides al plec de prescripcions tècniques.

	Hores addicionals ofertades (mínim 1 hora, màxim 350 hores)
Increment d'hores de consultoria de projectes, anàlisi i disseny de processos per a la millora de circuits actuals	

3. Reducció del temps de resposta escrita a consultes, queixes i suggeriments

Les empreses licitadores hauran d'indicar el temps de resposta escrita a les consultes, queixes i suggeriments remeses per la ciutadania pel que fa als serveis oferts a les oficines que s'estableix en un màxim de 7 dies naturals segons el previst al plec de prescripcions tècniques.

Marqueu amb una "X" una de les dues opcions de reducció del temps de resposta que ofereix:

Temps de resposta escrita a consultes, queixes i suggeriment	<input type="checkbox"/> 6 dies naturals	<input type="checkbox"/> 5 dies naturals
--	--	--

En cas de no marcar cap opció o de marcar les dues opcions s'entendrà que no hi ha cap oferta respecte aquest punt.

4. Reducció del temps de resposta a les sol·licituds d'informes de queixes i suggeriments

Les empreses licitadores hauran d'indicar el temps de resposta a la sol·licitud d'informes individualitzats sobre incidents, queixes, reclamacions i suggeriments, que s'estableix en un màxim de 34,5 hores hàbils (equivalent a 3 dies hàbils regulars d'horari d'atenció al públic) segons el previst al plec de prescripcions tècniques.

Marqueu amb una "X" una de les dues opcions de reducció del temps de resposta que ofereix:

Temps de resposta a les sol·licituds d'informes individualitzats de queixes i suggeriments	<input type="checkbox"/> 28 hores hàbils	<input type="checkbox"/> 23 hores hàbils
--	--	--

En cas de no marcar cap opció o de marcar les dues opcions s'entendrà que no hi ha cap oferta respecte aquest punt.

5. Increment del nombre d'enquestes de satisfacció

Les empreses licitadores hauran d'indicar quantes enquestes de satisfacció anuals addicionals ofereixen per sobre del mínim de 600 enquestes de satisfacció anuals requerides al plec de prescripcions tècniques.

	Nombre d'enquestes addicionals ofertades (mínim 1 enquesta, màxim 600 enquestes)
Increment del nombre d'enquestes de satisfacció	

6. Compromís de subministrar articles de vestuari que s'hagin elaborat a partir de fibres naturals procedents d'explotacions de producció ecològica

Les empreses licitadores hauran d'indicar quins dels articles de vestuari requerits al plec de prescripcions tècniques estaran elaborats amb un mínim del 50% de fibres naturals procedents d'explotacions de producció ecològica.

Marqueu amb una "X" quins dels articles següents es compromet a subministrar amb les característiques indicades. Podeu marcar un, els dos o bé cap article.

Article elaborat amb un mínim d'un 50% de fibres naturals procedents d'explotacions de producció ecològica	<input type="checkbox"/> Polo	<input type="checkbox"/> Jersei
--	-------------------------------	---------------------------------

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

7. Millora dels compromisos quantitius dels serveis pel que fa al temps d'espera per ser atès a l'oficina

Les empreses licitadores hauran d'indicar la millora quantitativa dels Acords de Nivell de Servei relatius al temps d'espera per ser atès a l'oficina que es contemplen al plec de prescripcions tècniques.

Marqueu amb una "X" només una de les tres opcions de millora dels compromisos quantitius per a cada tipus:

	Millora dels compromisos quantitius		
Atencions abans de 10 minuts d'espera de mitjana mensual	<input type="checkbox"/> 1%	<input type="checkbox"/> 2%	<input type="checkbox"/> >=3%
Atencions abans de 10 minuts d'espera de mitjana diària	<input type="checkbox"/> 1%	<input type="checkbox"/> 2%	<input type="checkbox"/> >=3%

En cas de no marcar cap opció o de marcar més d'una opció s'entendrà que no hi ha cap oferta respecte aquest punt.

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

[Signatura electrònica]

ANNEX

DECLARACIÓ CONSTITUCIÓ UNIÓ TEMPORAL D'EMPRESES (UTE)

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

El/la senyor/a amb DNI/NIE núm.
en representació de l'empresa/entitat amb NIF
.....;⁶

DECLAREN SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT:

La voluntat de constituir una UTE per a participar en el procés de licitació que té per objecte....., núm. Contracte, 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...*]

⁶ Repetir la informació per cadascuna de les empreses/entitats que formaran la UTE

ANNEX: MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE DE COMPLIANCE

Els que sota signen⁷:

- El/La senyor/a, amb DNI/NIE núm, en nom propi / en qualitat de representant legal de la persona física/jurídica, amb NIF, i adreça de correu electrònic per rebre les comunicacions electròniques (@) actuant en qualitat de (administrador únic, solidari o mancomunat o apoderat solidari o mancomunat), segons escriptura pública atorgada davant el/la Notari/a de (lloc), senyor/a, en data i número de protocol, com a empresa licitadora del contracte, núm. Contracte

i

- El/La senyor/a, amb DNI/NIE núm, en la seva qualitat de officer compliance o oficial de compliment i amb poders autònoms d'iniciativa i control per l'operació i gestió del Model d'Organització i Gestió que inclou les mesures de vigilància i control idònies per a prevenir delictes en el si de la persona física/jurídica, com a entitat adjudicatària del contracte

DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT

I. Que l'empresa adjudicatària que representa compleix amb la clàusula 20 del plec de condicions a fi de donar compliment a allò que estableix l'article 64 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic en concordança 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 a l'ordenament jurídic espanyol de la qual ja ha finalitzat); 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, 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 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).

II. Que l'empresa xxx disposa d'un Model d'organització i Gestió que inclogui les mesures de vigilància i control idònies per a prevenir delictes.

III. Que tot el personal adscrit al contracte amb l'Ajuntament de Barcelona coneixerà i velarà pel compliment de les referides polítiques en matèria de Compliance o compliment normatiu.

IV. Que amb caràcter semestral, s'informarà, a 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, 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.

⁷ NOTA: 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

V. Que es facilitarà qualsevol tipus d'informació necessària i que li sigui requerida per 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 a fi d'auditar, per si o per mitjà de tercer, la veracitat de les manifestacions efectuades i comprovar l'aplicació del Model en els termes així certificats o declarats.

VI. Que les dades proporcionades son reals, confirmant i ratificant-se amb el que s'ha declarat en aquest document, i que l'empresa desenvolupa les seves activitats dins dels estandars de compliment normatiu internacionalment acceptats.

I per què consti, signo aquesta declaració responsable.

[Signatura electrònica]

[Signatura electrònica]

ANNEX: CODI DE NORMES LABORALS ELABORAT PER ELECTRONICS WATCH

Introducció

En aquest Codi es detallen les normes per a la producció de béns. Per tal que els béns estiguin en consonància amb aquest Codi, s'han de produir en condicions que respectin totes les normes aquí recollides. Això vol dir que:

- si les normes fan referència als drets i les condicions del personal, els béns s'han de produir per part de treballadors i treballadores que es beneficiïn d'aquests drets i condicions;
- si les normes fan referència a llocs de treball, els béns s'han de produir en espais que compleixin totes les normes.

Als efectes d'aquest Codi, s'entendrà que el personal està involucrat en la producció de béns si participa de qualsevol manera, per petita que sigui, en l'assemblatge dels béns o en la producció dels components elèctrics a partir dels quals es munten els béns.

Normes

1. Normes laborals nacionals

Els béns s'han de produir tot respectant el dret laboral nacional aplicable. Al dret laboral nacional s'inclouen les normes internacionals que s'apliquen als treballadors i les treballadores segons la llei nacional. Per dret laboral nacional s'entén (però no es limita a) lleis que regulen:

- La salut i la seguretat;
- Els salaris i prestacions, incloses les compensacions per treballar hores extraordinàries;
- Hores de feina, dies festius i vacances;
- Disciplina, violència, assetjament i abús;
- Contractes per a treballadors/res temporals i indefinits/des;
- Llibertat d'associació i negociació col·lectiva;
- Prohibició de treball forçós;
- Prohibició de treball infantil;
- Prohibició de discriminació;
- Seguretat social; i
- Proteccions mediambientals.

2. Normes laborals internacionals

Els béns s'han de produir tot respectant les següents normes laborals internacionals:

- Convenis fonamentals de l'OIT (OIT núm. 29, 105, 87, 98, 100, 111, 138 i 182);
- Convenis de l'OIT núm. 1, 95, 102, 115, 119, 121, 131, 135, 136, 139, 148, 155, 158, 161, 162, 170, 174, 183, 187;
- Recomanacions de l'OIT núm. 35, 90, 111, 131, 135 i 143;
- Article 23 de la Declaració Universal dels Drets Humans de les Nacions Unides
- Article 32 de la Convenció sobre els Drets de l'Infant de les Nacions Unides

3. conflicte entre normes nacionals i internacionals

Sempre que es produeixi un conflicte entre les normes nacionals i les internacionals, s'aplicarà aquella que proporcioni una major protecció per als treballadors i les treballadores, excepte pel fet que aquest Codi no exigeix l'execució de cap acció que violi una llei nacional en un país de fabricació. En concret, les normes internacionals s'han de complir pel que fa a:

- permetre totes les activitats relatives a la llibertat d'associació que no estan prohibides pel dret nacional, i

- evitar pràctiques que violin les normes internacionals llevat que una pràctica sigui exigida pel dret nacional.

Exemples de violacions

4. La feina es tria de forma lliure

(Convenis pertinents de l'OIT: Núm. 29² i núm. 105³; Recomanacions pertinents de l'OIT: núm. 35). La producció dels béns no pot suposar:

- 4.1. Ús de treball obligat. Com a exemple de treball obligat s'inclou, però no es limita a, l'obligació d'abonar un deute a l'empresa o a tercers per tal de poder deixar la feina.
- 4.2. Abús de treballadors/res presos/es. Com a exemple de violació s'inclou, però no es limita a:
 - 4.2.1. Fer servir un/a pres/a per a una feina sense el seu consentiment.
 - 4.2.2. Tractar els presos i les preses de forma menys favorable que els/les no presos/es pel que fa a salaris, hores de feina o proteccions de salut i seguretat.
- 4.3. Prohibició que un/a treballador/a abandoni lliurement la seva feina o lloc de treball. Com a exemples d'infracció s'inclouen, però no es limiten a:
 - 4.3.1. Impedir que un/a treballador/a abandoni lliurement un lloc de treball, inclosos els dormitoris o les zones industrials.
 - 4.3.2. Tancar les sortides d'un lloc de treball o d'un dormitori.
 - 4.3.3. Rebutjar tornar qualsevol document personal a un/a treballador/a quan aquest/a ho sol·licita.
 - 4.3.4. Fer servir o amenaçar de fer servir la violència, la deportació, la cancel·lació de visats, l'actuació d'agents d'immigració o l'arrest per obligar un/ treballador/a a fer una feina.
- 4.4. Ús de la coacció econòmica juntament amb l'obligació de fer hores extraordinàries. Com a exemples d'infracció s'inclouen, però no es limiten a:
 - 4.4.1. Exigir treballar hores extraordinàries per tal que un/a treballador/a arribi al salari mínim legalment exigít.
 - 4.4.2. Obligat un/a treballador/a a treballar més hores de les establertes per la llei tot amenaçant-lo/la de rescindir-li el contracte o eliminar-li pa possibilitat de fer hores extraordinàries.

5. Llibertat d'associació i dret a la negociació col·lectiva

(Convenis pertinents de l'OIT: Núm. 87⁸, Núm. 98⁹ i núm. 135¹⁰; Recomanacions pertinents de l'OIT: Núm. 143¹¹)

Els/les treballadors/res que participin en la producció dels béns han de gaudir de llibertat d'associació i de dret a la negociació col·lectiva. Com a exemples d'infracció s'inclouen, però no es limiten els següents.

5.1. Interferència en una organització de treballadors/res o amb els seus esforços per

² C029: Conveni de treball forçós de 1930 (núm. 29), Conveni sobre el treball forçós o obligat (entrada en vigor: 1 de maig de 1932), consulteu:

http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C029

³ C105: Conveni sobre l'abolició del treball forçós, 1957 (núm. 105), Conveni relatiu a l'abolició del treball forçós (entrada en vigor: 17 de gener de 1959), consulteu:

http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C105

⁸ C098: Conveni sobre el dret de sindicació i a la negociació col·lectiva, 1949 (núm. 98), Conveni relatiu a l'aplicació dels principis del dret de sindicació i a negociar col·lectivament (entrada en vigor: 18 de juliol de 1951), consulteu:

http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C098

⁹ C098: Conveni sobre el dret de sindicació i a la negociació col·lectiva, 1949 (núm. 98), Conveni relatiu a l'aplicació dels principis del dret de sindicació i a negociar col·lectivament (entrada en vigor: 18 de juliol de 1951), consulteu:

http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C098

¹⁰ C135: Conveni sobre els/les representants dels/de les treballadors/res, 1971 (Núm. 135), Conveni relatiu a la protecció i facilitats que s'han de concedir als/a les representants dels/de les treballadors/res de l'empresa (entrada en vigor: 30 de juny de 1973), http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C135

¹¹ R143: Recomanació sobre els/les representants dels/de les treballadors/res, 1971 (Núm. 143), Recomanació relativa a la protecció i facilitats que s'han de concedir als/les representants dels/de les treballadors/res de l'empresa, http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:R143

- organitzar treballadors/res. Com a exemples d'infracció s'inclouen, però no es limiten a:
- 5.1.1.** Fomentar la formació d'una organització de treballadors/res per competir en contra d'una organització de treballadors/res existent.
 - 5.1.2.** Interferir en una organització de treballadors/res, controlar-la o manipular-la.
 - 5.1.3.** Limitar la llibertat dels/de les treballadors/res per reunir-se sense presència de supervisors/es.
 - 5.1.4.** Limitar l'accés de representants dels/de les treballadors/res al personal en el lloc de treball.
- 5.2.** Discriminació en contra d'un/una membre d'una organització dels/de les treballadors/res. Com a exemples d'infracció s'inclouen, però no es limiten a:
- 5.2.1.** Fer servir la participació en una organització de treballadors/res, o les activitats en una organització, com a factor a l'hora de prendre decisions sobre el personal.
 - 5.2.2.** Fer servir una llista negra de membres d'una organització de treballadors/res per impedir que siguin empleats/des.
 - 5.2.3.** Oferir o proporcionar qualsevol tipus d'incentiu als/a les treballadors/res per evitar que s'adhereixin o participin en les activitats d'una organització de treballadors/res.
 - 5.2.4.** Amençar, intimidar o assetjar els/les treballadors/res que s'adhereixen o participen en les activitats d'una organització de treballadors/res.
- 5.3.** Negativa a negociar col·lectivament i de bona fe qualsevol qüestió o a implementar qualsevol terme a un conveni de negociació col·lectiva. Com a exemples d'infracció s'inclouen, però no es limiten a:
- 5.3.1.** Rebutjar negociar col·lectivament.
 - 5.3.2.** Limitar les qüestions que es poden negociar durant una negociació col·lectiva.
 - 5.3.3.** No implementar qualsevol provisió d'un conveni de negociació col·lectiva vigent.
 - 5.3.4.** "Contractes de protecció" de l'empresa que no ofereixen als/a les treballadors/res beneficis monetaris o no monetaris significatius més enllà dels exigits per la llei i prohibir que els/les treballadors/res es beneficiïn de la negociació col·lectiva.
- 5.4.** Interferència en una vaga de treballadors/res o represàlies contra un/a treballador/a per fer vaga. Com a exemples d'infracció s'inclouen, però no es limiten a:
- 5.4.1.** Contractar nous/noves treballadors/res per substituir aquells/es que fan vaga.
 - 5.4.2.** Sancionar qualsevol treballador/a per participar en una vaga.
 - 5.4.3.** No tornar a admetre tots/es els/les treballadors/res aptes després d'una vaga.
 - 5.4.4.** Fer servir guardes de seguretat, la policia o les forces armades per dissoldre una vaga pacífica o per arrestar qualsevol treballador/a en vaga.

6. No discriminació a la feina

(Convenis pertinents de l'OIT: 100¹² 111¹³ i 183¹⁴ i article 68 de la convenció 102¹⁵; Recomanacions pertinents de l'OIT: núm. 90¹⁶ i 111¹⁷)

No es pot discriminar en la selecció de la mà d'obra que participarà en la producció dels béns. Els/les treballadors/res involucrats/des en la producció dels béns no podran ser discriminats/des.

6.1. Com a exemples d'infracció s'inclouen, però no es limiten a, els següents.

6.1.1. Seleccionar el personal de forma que expressi una preferència discriminatòria.

¹²C100: Conveni sobre la igualtat de remuneració, 1951 (núm. 100), (entrada en vigor: 23 de maig de 1953), consulteu http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C100

¹³C111: Convenció sobre la discriminació (feina i ocupació), 1958 (núm. 111), Conveni sobre la discriminació en matèria de feina i ocupació (entrada en vigor: 15 de juny de 1960), consulteu http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C111

¹⁴C183: Conveni sobre la protecció de la maternitat, 2000 (núm. 183), Conveni relatiu a la revisió del Conveni sobre la protecció de la maternitat (revisat), 1952 (entrada en vigor: 7 de febrer de 2002), www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C183

¹⁵C102: Conveni sobre la seguretat social (norma mínima), 1952 (núm. 102), Conveni relatiu als estàndards mínims de seguretat social (entrada en vigor: 27 d'abril de 1955), consulteu http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C102

¹⁶R090: Recomanació sobre la igualtat de remuneració, 1951 (núm. 90), Recomanació relativa a la igualtat de remuneració entre la mà d'obra masculina i la femenina per una feina d'igual valor, http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:R090

¹⁷R111: Recomanació sobre la discriminació (feina i ocupació), 1958 (núm. 111), Recomanació sobre la discriminació en matèria de feina i ocupació, http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:R111

- 6.1.2.** Discriminar a l'hora de prendre decisions: contractació, condicions de feina, salari, prestacions, oportunitats de promoció, accés a la formació, jubilació, rescissió del contracte o qualsevol altre aspecte de la relació laboral.
 - 6.1.3.** Assetjar un/a treballador/a de forma discriminatòria, inclòs l'assetjament sexual.
 - 6.1.4.** Exigir a una treballadora que se sotmeti a una prova d'embaràs o que faci servir mètodes anticonceptius.
 - 6.1.5.** Pagar als/a les treballadors/res migrants un salari inferior i menys prestacions o discriminar-los de qualsevol altra manera als/a les treballadors/res migrants.
 - 6.1.6.** Fer servir treballadors/res estudiants, becaris/es i aprenents i evitar així les obligacions relatives al dret i regulacions laborals i de seguretat social pròpies de les relacions laborals regulars i pagar un salari inferior al de nivell inicial per a treballadors/res regulars.
- 6.2.** En aquest apartat, el terme "discriminar" fa referència al fet de tractar un/a treballador/a de forma diferent en funció de la seva edat, sexe, raça, color, origen, creences religioses, afiliació política, orientació sexual, participació en sindicats, nacionalitat, origen social, embaràs o minusvalidesa durant qualsevol fase de la contractació.

7. No explotació de treball infantil

(Convenis pertinents de l'OIT: Núm. 138¹⁸ i núm. 182¹⁹; Art. 32 de la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de l'infant²⁰)

Per a la producció dels béns no es podrà explotar el treball infantil. Com a exemples d'infracció s'inclouen, però no es limiten els següents.

- 7.1.** No tenir registres dels/de les treballadors/res menors de 18 anys. Com a exemples d'infracció s'inclouen, però no es limiten a:
 - 7.1.1.** No comprovar l'edat d'un/a treballador/a que sembli menor de 18 anys amb la documentació pertinent.
- 7.2.** No tenir un registre de tots/es els/les treballadors/res de menys de 18 anys. Donar a un/a treballador/a menor de 18 anys una feina perillosa per a la seva salut, seguretat o integritat moral. Com a exemples d'infracció s'inclouen, però no es limiten a:
 - 7.2.1.** Permetre que els/les treballadors/es menors de 18 anys treballin hores extraordinàries o torns de nit.
 - 7.2.2.** Permetre que els/les treballadors/es menors de 16 anys facin feines perilloses per a la seva integritat física.
 - 7.2.3.** Permetre que els/les treballadors/es d'entre 16 i 18 anys facin feines perilloses per a la seva integritat física sense la formació en seguretat necessària.
 - 7.2.4.** Escridassar freqüentment, insultar o colpejar un/a treballador/a menor de 18 anys.
 - 7.2.5.** Contractar a una persona menor de 15 anys o de l'edat de finalització de l'educació obligatòria, llevat que ho permeti la llei nacional.

8. No excés d'hores de feina

(Conveni pertinent de l'OIT: Núm. 1²¹)

No es pot exigir als/a les treballadors/es que participen en la producció dels béns que treballin hores excessives.

- 8.1.** Com a exemples d'infracció s'inclouen, però no es limiten a, els següents.

¹⁸C138: Conveni sobre l'edat mínima, 1973 (Núm. 138), Conveni relatiu a l'edat mínima d'admissió a la feina (entrada en vigor: 19 de juny de 1976), [consulteu http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C138](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C138)

¹⁹C182: Conveni sobre les pitjors formes de treball infantil, 1999 (núm. 182), Conveni sobre la prohibició de les pitjors formes de treball infantil i acció immediata per a la seva eliminació (entrada en vigor: 19 de novembre de 2000), [consulteu http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C182](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C182)

²⁰ <http://www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/crc.aspx>

²¹ C001: Conveni sobre les hores de feina (indústria), 1919 (núm. 1), http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C001

- 8.1.1.** Exigir als/a les treballadors/es que treballin més de 48 hores setmanals de forma regular.
- 8.1.2.** Exigir als/a les treballadors/es que treballin set dies seguits sense tenir com a mínim un dia de descans.
- 8.1.3.** Obligar a fer hores extres.
- 8.1.4.** Permetre treballar més de 12 hores extres setmanals.
- 8.1.5.** No compensar les hores extres a un preu superior.

9. Condicions relatives a la seguretat i salut laborals

(Convenis pertinents de l'OIT: Núm. 115²², núm. 119²³, núm. 121²⁴, núm. 136²⁵, núm. 139²⁶, núm. 148²⁷, núm. 155²⁸, núm. 161²⁹, núm. 162³⁰, núm. 170³¹, núm. 174³², núm. 183³³, i núm. 187³⁴)

Els béns s'han de produir en condicions de treball segures i saludables, tot complint les normes laborals nacionals i internacionals. Els béns s'han de produir a Fàbriques que mantinguin programes de seguretat i salut ocupacionals efectius (OHS: *Occupational Health and Safety*) en les tres àrees següents: programes d'OHS integrals; identificació, avaluació i control dels perills per a la salut i la seguretat; i participació dels/de les treballador7ress en el desenvolupament, implementació i verificació de programes d'OHS.

- 9.1.** Com a exemples d'infracció s'inclouen, però no es limiten a, els següents.
 - 9.1.1.** No mantenir un sistema de gestió de la seguretat i salut ocupacional per escrit;
 - 9.1.2.** No mantenir un pla d'actuació d'emergències efectiu per donar resposta a casos de desastres naturals i incidents industrials, incloses les explosions i incendis;
 - 9.1.3.** No avaluar i controlar perills específics per a la salut i seguretat de les dones.
 - 9.1.4.** No realitzar estadístiques fiables i precises sobre lesions i malalties ocupacionals, així com sobre les morts que puguin tenir lloc a les instal·lacions.
 - 9.1.5.** No avaluar ni controlar els perills relacionats amb els edificis de les fàbriques, la maquinària, l'equipament, les eines de treball i els processos de producció;
 - 9.1.6.** No avaluar i controlar perills relacionats amb equipament i instal·lacions elèctriques.
 - 9.1.7.** No avaluar i controlar perills relacionats amb agents biològics, químics i físics;
 - 9.1.8.** No emmagatzemar, manipular i eliminar de forma segura els productes químics i altres materials perillosos;
 - 9.1.9.** No garantir que cada producte químic utilitzat o emmagatzemat a les instal·lacions

²²Conveni sobre la protecció contra les radiacions, 1960 (núm. 115), conveni relatiu a la protecció dels/de les treballadors/res contra les radiacions ionitzants (entrada en vigor: 17 de juny de 1962), consulteu http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C115

²³ C119: [Conveni sobre la protecció de maquinària, 1963 \(Núm. 119\),](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:11300:0::NO:11300:P11300_INSTRUMENT_ID:312264:NO)
http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:11300:0::NO:11300:P11300_INSTRUMENT_ID:312264:NO

²⁴ C120: [Conveni sobre la higiene \(comerc i oficines\), 1964 \(núm. 120\),](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312265:NO)
http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312265:NO

²⁵ C136: [Conveni sobre el benzè, 1971 \(núm. 136\),](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312281:NO)
http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312281:NO

²⁶ C139: [Conveni sobre el càncer d'origen ocupacional, 1974 \(núm. 139\),](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312284:NO)
http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312284:NO

²⁷ C148: [Conveni sobre l'ambient a la feina \(contaminació de l'aire, soroll i vibracions\), 1977 \(Núm. 148\),](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312293:NO)
http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312293:NO

²⁸C155: Conveni sobre seguretat i salut dels/de les treballadors/res, 1981 (núm. 155), Conveni sobre seguretat i salut dels/de les treballadors/res i l'ambient de treball (entrada en vigor: 11 d'agost de 1983), consulteu http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C155

²⁹ C161: [Conveni sobre els serveis de salut a la feina, 1985 \(núm. 161\),](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312306:NO)
http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312306:NO

³⁰ C162: [Conveni sobre l'asbest, 1986 \(núm. 162\),](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312307:NO)
http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312307:NO

³¹C170: Conveni sobre els productes químics, 1990 (núm. 170) Conveni sobre la seguretat en l'ús dels productes químics a la feina (entrada en vigor: 4 de novembre de 1993), http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C170

³² C174: [Convenció sobre la prevenció d'accidents industrials majors, 1993 \(núm. 174\),](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312319:NO)
http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312319:NO

³³ C183: [Conveni sobre la protecció de la maternitat, 2000 \(núm. 183\),](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312328:NO)
http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312328:NO

³⁴ C187: [Conveni sobre el marc promocional per a la seguretat i la salut a la feina, 2006 \(núm. 187\),](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312332:NO)
http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312332:NO

i que apareix a una llista d'inventari de substàncies perilloses tingui una fitxa de dades de seguretat amb informació sobre la seva perillositat i que tots/es els/les treballadors/es exposats/des tenen accés a aquesta informació.

- 9.1.10.** No garantir que els edificis i les estructures siguin segures i saludables, inclosa la il·luminació, ventilació i aire condicionat necessaris.
- 9.1.11.** No garantir que es proveeixin equipaments de protecció personals i que aquests equipaments es facin servir quan no es puguin controlar els perills per mitjà de controls d'enginyeria o administratius.
- 9.1.12.** No garantir que els treballadors/res disposin d'informació comprensible i que participin en cursos de formació complets sobre els perills específics a què estan exposats/des;
- 9.1.13.** No garantir que els/les treballadors/es participin en comitès de salut i seguretat de l'empresa. No garantir que els/les treballadors/es disposin de la formació, autoritat i temps alliberat pagat necessaris per realitzar correctament les tasques assignades al comitè.
- 9.1.14.** No garantir que els/les treballadors/es exerceixin el seu dret a rebutjar feines perilloses o dolentes per a la salut sense represàlies o discriminació per part de l'empresa.

10. No terminació abusiva de la relació laboral

(Conveni pertinent de l'OIT: 158³⁵)

No es podrà rescindir la relació laboral dels/de les treballadors/res involucrats/des en la producció dels béns llevat que hi hagi una raó vàlida per a aquesta rescissió en funció de la capacitat o la conducta del/de la treballador/a o dels requisits operatius de la Fàbrica.

- 10.1.** Com a exemples d'infracció s'inclouen, però no es limiten a, els següents. No es podrà rescindir la relació laboral amb un/a treballador/ perquè aquest/a:
 - 10.1.1.** És membre d'un sindicat, participa en activitats sindicals fora d'hores laborals o, amb el consentiment de l'empresa, en hores laborals;
 - 10.1.2.** Es presenta a un càrrec, o actua o ha actuat, com a representant dels/de les treballadors/res;
 - 10.1.3.** Presenta una queixa o participa en procediments en contra de l'empresa per presumptes infraccions de lleis o regulacions o presenta recursos a les autoritats administratives competents;
 - 10.1.4.** S'identifica amb una raça, color, sexe, orientació sexual, estat civil, religió, opinió política, identificació nacional o origen social particulars.
 - 10.1.5.** Està embarassada o té determinades responsabilitats familiars;
 - 10.1.6.** Està absent de la feina durant la baixa maternal;
 - 10.1.7.** Està temporalment absent de la feina a causa de lesió o de malaltia.

11. Salaris legals

(Convenis pertinents de l'OIT: núm. 95³⁶, núm. 131³⁷; Recomanacions 131³⁸ i 135³⁹ de l'OIT).

Els béns els han de produir treballadors/res que reben la remuneració a la qual tenen dret legalment.

³⁵C158: Conveni sobre la rescissió de la relació laboral, 1982 (núm. 158), Conveni sobre la rescissió de la relació laboral a iniciativa de l'empresa (entrada en vigor: 23 de novembre de 1985), http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C158

³⁶C095: Conveni sobre la protecció del salari, 1949 (núm. 95), Conveni sobre la protecció del salari (entrada en vigor: 24 de setembre de 1952), http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C095

³⁷C131: Conveni sobre la fixació de salaris mínims, 1970 (núm. 131), Conveni sobre la fixació de salaris mínims, amb especial referència als països en vies de desenvolupament (entrada en vigor: 29 d'abril de 1972), http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C131

³⁸R131: Recomanació sobre les prestacions d'invalidesa, vellesa i supervivents, http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312469:NO

³⁹R135: Recomanació sobre la fixació de salaris mínims, 1970 (núm. 135), http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312473:NO

11.1. Com a exemples d'incompliments s'inclouen, però no es limiten a:

- 11.1.1.** El pagament de salaris i prestacions als/a les treballadors/es inferiors a que estipulen les lleis nacionals aplicables, incloses les relatives als salaris mínims, les hores extraordinàries i les prestacions.
- 11.1.2.** L'ús de deduccions salarials com a mesura disciplinària o per motius no reconeguts a les lleis nacionals sense el permís exprés del/de la treballador/a implicat/da.
- 11.1.3.** No proporcionar al/a la treballador/a informació precisa, completa i per escrit sobre les seves condicions laborals relatives als salaris abans d'iniciar la relació laboral.
- 11.1.4.** No proporcionar nòmines amb tota la informació legalment exigida, incloses les dades relatives al salari brut per període de paga i els impostos i altres deduccions del període de paga en qüestió.
- 11.1.5.** No proporcionar al/a la treballador/a un contracte indefinit exigint legalment.

12. Salaris dignes

(Article 23 de la Declaració Universal dels Drets Humans⁴⁰)

Els béns s'han de produir per treballadors/res que reben un salari digne.

- 12.1.** En aquest Codi, el terme "salari digne" fa referència a un salari "net" (exclosos impostos, primes, dietes o hores extraordinàries) guanyat durant una setmana de treball màxima segons les lleis del país (no superior a 48 hores), que és suficient per fer front a les necessitats bàsiques d'una família de quatre membres (allotjament, energia, nutrició, roba, sanitat, educació, aigua potable, escola bressol i transport), i inclou un 10% addicional del cost de les necessitats bàsiques com a gratificació.

⁴⁰ La Declaració Universal dels Drets Humans, <http://www.un.org/en/documents/udhr/>

ANNEX

SEGURETAT SISTEMES INFORMACIÓ

D'acord amb Real Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula el Esquema Nacional de Seguretat (ENS), es té per objectiu determinar les polítiques de seguretat adients que estableixin els principis bàsics i requisits mínims per a la protecció dels sistemes d'informació i la informació continguda en ells als quals es troba sotmesa l'Administració pública.

1. Condicions de seguretat generals per empreses proveïdores que proporcionaran el servei amb Sistemes d'Informació de l'Ajuntament.

Atenent a serveis prestat per terceres parts a l'Ajuntament de Barcelona emprant els sistemes propis de l'Ajuntament, s'estableixen els següents requeriments per garantir el compliment del Esquema Nacional de Seguretat.

- a) **Dret d'auditoria:** per tal de vetllar per la qualitat del servei, el departament de Seguretat es reserva el dret d'auditar el servei prestat per l'empresa adjudicatària. Es contemplen tant auditories de seguretat periòdiques com auditories sobrevingudes si es considerés necessari. En qualsevol cas, si la realització de l'auditoria es realitzés en les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, aquest haurà de garantir l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents necessaris a l'abast.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'empresa adjudicatària del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'empresa adjudicatària, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. Es podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

- b) **Gestió d'incidents:** l'empresa adjudicatària informará al Departament de Seguretat de l'IMI de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert.

L'empresa adjudicatària col·laborarà amb el Departament de Seguretat de l'IMI en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

- c) **Confidencialitat:** l'empresa adjudicatària s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació te designada.

L'empresa adjudicatària serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part de les persones al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part de les persones participants en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'empresa adjudicatària es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Ajuntament, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

- d) **Accés a la informació:** tant si l'accés a les dades es fa als locals de l'Ajuntament de Barcelona, com si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'Ajuntament, l'empresa adjudicatària té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes per l'IMI.
- e) **Control d'accés local:** L'empresa adjudicatària haurà de protegir les estacions de treball i es compromet a complir les següents condicions:
- La informació revelada a qui intenta accedir ha de ser la mínima imprescindible. Els diàlegs d'accés proporcionaran únicament la informació indispensable.
 - El nombre d'intents permesos serà limitat, bloquejant l'accés una vegada efectuats un cert nombre de fallades consecutives.
 - S'hauran de enregistrar els accessos amb èxit i els fallits.
 - El sistema informarà a la persona usuària de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.
- f) **Control d'accés remot:** l'empresa adjudicatària haurà de disposar dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Ajuntament, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa adjudicatària.

La connexió remota als sistemes de l'Ajuntament es realitzarà seguint els protocols establerts per l'IMI per als sistemes de l'Ajuntament.

- g) **Gestió de les persones, deures i obligacions:** el/la Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió de les persones i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'empresa adjudicatària està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la confidencialitat, integritat i la disponibilitat de la informació de l'Ajuntament, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El/la Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'Ajuntament que els sigui d'aplicació.

El/la Cap de Projecte haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertoqui i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Ajuntament.

El/la Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Ajuntament,

així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

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

Es contemplarà el deure de confidencialitat respecte de les dades a les que tingui accés, tant durant el període de duració del contracte, com posteriorment a la seva terminació.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

- h) **Formació i conscienciació:** l'empresa adjudicatària realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment instruccions sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part de les persones al servei de l'Ajuntament de Barcelona; normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes; normativa d'identificació i comunicació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.

L'empresa adjudicatària haurà de formar regularment al personal en aquelles matèries que requereixin per a l'acompliment de les seves funcions, en particular en relació a configuració de sistemes, detecció i reacció a incidents, i gestió de la informació i dades personals en qualsevol tipus de suport.

L'Ajuntament podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'empresa adjudicatària ha realitzat sobre les persones assignades a l'execució del contracte.

- i) **Protecció del lloc de treball:** quan el lloc de treball sigui buit, l'empresa adjudicatària haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de l'Ajuntament. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment.

En relació a la protecció d'equips l'empresa adjudicatària es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'empresa adjudicatària, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.

Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'empresa adjudicatària que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Les persones usuàries hauran de disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades a l'IMI.

S'evitarà, en la mesura del possible, que l'equip contingui claus d'accés remot a l'organització. Es consideraran claus d'accés remot aquelles que habilitin un accés a altres equips de l'organització, o unes altres de naturalesa anàloga.

Adicionalment, els equips hauran de disposar de: solució d'antivirus actualitzada a la última versió i configurada per realitzar anàlisis regulars de l'equip; política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant les crítiques; Firewall habilitat restringint el trànsit d'entrada a l'equip al mínim necessari.

- j) **Comunicacions externes:** l'empresa adjudicatària disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Administració Municipal, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa contractada.

La connexió és realitzarà seguint els protocols de seguretat per a les comunicacions externes establerts per l'Administració Municipal.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de custodiar correctament els certificats digitals lliurats per la interconnexió segura de xarxes i de demanar la seva revocació una vegada finalitzada la prestació del servei. Així mateix, serà responsable subsidiària de l'ús del certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

- k) **Protecció dels suports informàtics:** l'empresa adjudicatària haurà de gestionar els suports informàtics amb informació de l'Ajuntament de Barcelona seguint les següents pautes.

- **Etiquetat:** l'empresa adjudicatària es compromet a etiquetar els suports d'informació de manera que, sense revelar el seu contingut, s'indiqui el nivell de seguretat de la informació continguda de major qualificació. Les persones usuàries han d'estar capacitades per entendre el significat de les etiquetes, bé mitjançant simple inspecció, bé mitjançant el recurs a un repositori que ho expliqui.
- **Transport:** l'empresa adjudicatària garantirà que els dispositius romanen sota control i que satisfan els requisits de seguretat mentre estan sent desplaçats d'un lloc a un altre. L'empresa adjudicatària garantirà que es segueix el procediment de transport, de manera que s'haurà de disposar d'un registre de sortida que identifiqui al transportista que rep el suport per al seu trasllat i d'un registre d'entrada que identifiqui al transportista que el lliura, conjuntament amb un procediment rutinari que quadri les sortides amb les arribades i elevi les alarmes pertinents quan es detecti algun incident.
- **Esborrat i destrucció:** l'empresa adjudicatària haurà de seguir els estàndards i normes de l'IMI respecte a l'esborrat i destrucció de suports d'informació. S'aplicarà a tot tipus d'equips susceptibles d'emmagatzemar informació, incloent mitjans electrònics i no electrònics. Els suports que hagin de ser reutilitzats per a una altra informació o alliberats a una altra organització hauran de ser objecte d'un esborrat segur del seu contingut.

- l) **Protecció de la informació:** s'hauran de contemplar els següents camps d'aplicació.

- **Neteja de documents:** l'empresa adjudicatària disposarà d'un procediment de neteja de documents, el qual retirarà d'aquests tota la informació addicional continguda en camps ocults, metadades, comentaris o revisions anteriors, excepte quan aquesta informació sigui pertinent per al receptor del document.

Aquesta mesura serà especialment rellevant quan el document es difongui àmpliament, com quan s'ofereix al públic en un servidor web o un altre tipus de repositori d'informació.

- **Protecció del correu electrònic:** en el cas de que l'empresa adjudicatària faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'Ajuntament, l'haurà protegir enfront d'amenaques que li són pròpies: la informació distribuïda per mitjà de correu electrònic s'ha de protegir tant en el cos com els annexes; s'haurà de protegir la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions; no es permetrà

la redirecció a dominis de correu públics fora del correu corporatiu de l'empresa adjudicatària; s'ha de protegir el correu electrònic front spam, programes nocius i codi de mòbil de tipus applet.

Dins de les polítiques d'ús del correu electrònic s'inclou la limitació a l'ús com a suport de comunicació privada i el realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu personal per detectar malware o phishing.

El responsable del contracte de l'Ajuntament avaluarà si el contracte ha de gestionar informació sensible, especialment protegida en relació a la protecció de dades personals, confidencial de l'Ajuntament o de les tecnologies municipals (adreces IP, usuaris, credencials,...)

En cas afirmatiu, l'Ajuntament facilitarà a l'empresa adjudicatària un correu electrònic de l'Ajuntament (@ext.bcn.cat) el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament.

Aquesta mesura vol evitar que les empreses externes retinguin informació confidencial de l'Ajuntament en servidors de correu aliens a l'entorn municipal, durant i sobretot, un cop finalitzat el contracte.

- m) **Protecció de les instal·lacions:** les instal·lacions de l'empresa adjudicatària hauran de disposar de certes condicions de seguretat física per evitar els accessos físics als repositoris d'informació, segons la sensibilitat de dita informació i per garantir que la informació de l'Ajuntament no pugui ser visible i/o audible des de l'exterior de les instal·lacions.
- n) **Gestió d'excepcions:** qualsevol excepció als anteriors apartats no recollida en el present document en el moment de la contractació o que ocorri en el transcurs del servei, haurà de ser comunicada per mitjà dels canals oficials al Departament de Seguretat de l'IMI per al seu corresponent tractament i valoració. S'haurà de presentar de forma clara i concisa l'objecte de l'excepció així com la modificació desitjada pel sol·licitant amb la seva deguda justificació.

Són d'obligat compliment les clàusules de l'apartat anterior conjuntament amb les descrites a continuació:

- a) **Dimensionament:** l'empresa adjudicatària ha de garantir que disposa de les persones necessàries i amb les qualificacions professionals adients per garantir la correcta prestació del servei.
- b) **Anàlisis forenses:** l'execució d'anàlisis forenses serà responsabilitat exclusiva del Departament de Seguretat de l'IMI . L'empresa adjudicatària haurà de col·laborar proporcionant la informació requerida i el coneixements de les plataformes i tecnològics que facin falta. Les peticions de col·laboració es realitzaran a través dels procediments i canals establerts entre el Departament de Seguretat de l'IMI i l'empresa proveïdora.
- c) **Control accés local:** sumat a les obligacions anteriors, s'haurà de informar a la persona usuària de l'últim accés efectuat amb la seva identitat.
- d) **Mitjans alternatius:** l'empresa adjudicatària garantirà l'existència i disponibilitat de mitjans alternatius de tractament de la informació per al cas que fallin els mitjans habituals. Aquests mitjans alternatius hauran d'estar subjectes a les mateixes garanties de protecció que les detallades anteriorment. Igualment, s'haurà d'establir un temps màxim perquè els equips alternatius entrin en funcionament.

e) **Protecció dels suports informàtics:** addicionalment a les obligacions establertes anteriorment:

- **Esborrat i destrucció:** en cas de que la naturalesa del suport no permeti un esborrat segur o quan així ho requereixi el procediment associat al tipus d'informació continguda, s'hauran de destruir de forma segura els suports fent us dels productes certificats per l'IMI.
- **Criptografia:** qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada a la seva ubicació d'emmagatzemament, en particular a tots els dispositius extraïbles del tipus CD, DVD, discos USB, o uns altres de naturalesa anàloga, han de seguir els estàndards de seguretat, custòdia i protecció de les claus establerts pel Departament de Seguretat de l'IMI.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, l'empresa adjudicatària haurà de presentar-les per ser validades pel Departament de Seguretat de l'IMI i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

2. Condicions de seguretat generals per empreses proveïdores que proporcionaran el servei amb els seus propis Sistemes d'Informació.

Atenent a serveis prestat per terceres parts a l'Ajuntament de Barcelona emprant els sistemes propis de l'empresa adjudicatària, s'estableixen els requeriments per garantir el compliment de diferents regulacions com la normativa de Protecció de Dades de Caràcter Personal i la llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i pel RD 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.

Pel què fa als aspectes propis de seguretat, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat corresponent al nivell BAIX.

L'empresa adjudicatària es compromet a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel què fa referència a la protecció de dades de caràcter personal. D'igual manera per qualsevol obligació legal que recaigui en l'Ajuntament, l'empresa proveïdora haurà de donar compliment per la part que li correspongui segons l'abast del contracte.

Es per això, que l'empresa adjudicatària haurà d'acreditar la conformitat amb l'ENS mitjançant alguna de les següents opcions:

- Certificació oficial d'una entitat de certificació acreditada.
- Informe de compliment on es detalli que els productes de seguretat, equips i aplicacions compleixen amb totes les mesures aplicables per l'ENS.

L'empresa adjudicatària garantirà l'accés per part de l'IMI a auditar tota la informació necessària per donar compliment a aquestes regulacions (procediments, anàlisi de riscos, registre d'incidents, pla d'adequació, etc.).

Addicionalment a les obligacions establertes per l'ENS corresponents al nivell Baix, l'empresa adjudicatària haurà de donar compliment als següents requisits:

- a) **Responsable de Seguretat:** s'haurà de nomenar un Responsable de Seguretat, el qual vetllarà pel compliment dels següents requeriments:
- Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.

- Garantir que tots els serveis prestats es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts per l'IMI i seguint la normativa de seguretat vigent.
 - Garantir i liderar la correcta implantació dels nivells de seguretat i les corresponents mesures tècniques, organitzatives i jurídiques.
 - Informar al seu personal sobre qualsevol obligació a què l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar el seu personal en les polítiques de l'Administració Municipal en cas de que sigui necessari i fer signar un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal detallades.
 - Mantenir actualitzada i disponible en tot moment una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indiqui la data on van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal i l'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.
- b) **Delegat de Protecció de Dades:** s'haurà de comunicar les dades de contacte del delegat de protecció de dades o en el seu defecte, de la persona encarregada del tractament de dades de caràcter personal.
- c) **Dret d'auditoria:** per tal de vetllar per la qualitat del servei, el departament de Seguretat es reserva el dret d'auditar el servei prestat per l'empresa adjudicatària. Es contemplen tant auditories de seguretat periòdiques com auditories sobrevingudes si es considerés necessari. En qualsevol cas, si la realització de l'auditoria es realitzés en les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, aquest haurà de garantir l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents necessaris a l'abast.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'empresa adjudicatària del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'empresa adjudicatària, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. Es podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

- d) **Gestió d'incidents:** l'empresa adjudicatària informará al Departament de Seguretat de l'IMI de qualsevol incident de seguretat (entre d'altres ciberincidents, incidents de credencials, indisponibilitat de sistemes i/o serveis, afectacions de dades personals) tot seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert per l'IMI.

L'empresa adjudicatària col·laborarà amb el Departament de Seguretat de l'IMI en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

Són d'obligat compliment les clàusules de l'apartat anterior conjuntament amb les regulacions establertes per el RD 311/2022 de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) **corresponents al nivell MIG.**

Adicionalment a l'abast establert per l'ENS per al nivell Mig amb la seva corresponent acreditació de la conformitat segons l'establert anteriorment, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que totes les persones que tractin dades o sistemes de tractament de dades de nivell sensible signin un Acord de Confidencialitat individual, reservant-se l'IMI el dret d'auditar aquest aspecte.

PROTOCOL per a la incorporació, seguiment i verificació del compliment de la
CONDICIÓ ESPECIAL D'EXECUCIÓ
"COMUNICACIÓ INCLUSIVA"
en els contractes públics de l'Ajuntament de Barcelona.

Procediment d'aplicació per a
Empreses contractistes

1. Fase d'execució del contracte:

En un termini màxim de 10 dies naturals posteriors a la data de formalització del contracte, l'empresa contractista aportarà una **declaració responsable**⁴¹ conforme es compromet a aplicar, en les activitats derivades de l'execució del contracte, un llenguatge inclusiu en els termes que estableix la condició especial d'execució "Comunicació inclusiva".

Cas que s'hagi produït una circumstància que recomani la revisió tant del llenguatge oral com de materials de comunicació que incloguin llenguatge o imatges allunyades de la natura de la clàusula, la unitat promotora requerirà a l'empresa contractista per tal que les corregeixi.

La unitat promotora, que comptarà amb l'assessorament de la Direcció de Comunicació i amb la col·laboració de la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps en cas que es determini que s'ha produït l'ús d'un llenguatge o d'imatges que fomentin l'exclusió, la discriminació, els estereotips negatius, o el sexisme, podrà emetre **un informe de recomanacions** de cara a la rectificació d'aquestes circumstàncies.

L'empresa contractista haurà de dur a terme la correcció dels comportaments o dels materials seguint les recomanacions de l'informe abans esmentat. Podrà comptar amb l'assessorament de la Direcció de Comunicació, si s'escau, amb la col·laboració de la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps.

L'empresa contractista haurà de presentar la documentació següent:

- **Materials corregits o compromís de retirada.**
- **Informe de les mesures dutes a terme.**

⁴¹ Model annex

PROTOCOL per a la incorporació, seguiment i verificació del compliment de la **CONDICIÓ ESPECIAL D'EXECUCIÓ "MESURES CONTRA L'ASSETJAMENT SEXUAL I PER RAÓ DE SEXE" en els contractes públics de l'Ajuntament de Barcelona**

Procediment d'aplicació per a **Empreses contractistes**

1.Fase d'execució del contracte:

En un termini màxim de 10 dies naturals posteriors a la data de formalització del contracte, l'empresa contractista aportarà una **declaració responsable** conforme aporta:

- a) un **Pla d'igualtat** que incorpora mesures per a prevenir i abordar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte, o bé,
- b) un **Protocol** per a prevenir i abordar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte, o bé,
- c) una **descripció de les mesures concretes** per a prevenir i abordar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte.

asseverant que el document presentat compleix amb els requeriment establert per la condició especial d'execució d'incloure, com a mínim les següents mesures:

-Accions formatives que garanteixin la capacitat del personal en matèria d'identificació, prevenció i abordatge de les situacions d'assetjament.

-Designació d'una o més persones referents que vetllin per un espai de treball lliure de violències masclistes, indicant, en aquest cas, el nom i cognoms de les mateixes i les seves dades de contacte.

La declaració s'acompanyarà del **Pla d'igualtat, Protocol o document** que detalli les mesures per a prevenir i abordar l'assetjament sexual i per raó de sexe.

Si durant aquest termini l'empresa contractista té qualsevol dubte relacionat amb el compliment de la clàusula, pot adreçar-se al **Servei d'Assessorament per la Igualtat i la Gestió del Temps**, prestat per la Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI en col·laboració amb l'Oficina d'Atenció a les Empreses de Barcelona Activa, a través del portal:

<https://empreses.barcelonactiva.cat/ca/web/es/servei-d-assessorament-per-la-igualtat>

En cas de no poder presentar la documentació en el termini establert, l'empresa contractista comunicarà el motiu a la unitat promotora del contracte, que podrà derivar-la al Servei d'Assessorament per la Igualtat i la gestió del Temps informant-li dels passos a seguir i facilitant-li l'adreça d'accés. Quan l'aplicació informàtica estigui operativa, consignarà aquesta derivació i s'assegurarà d'adjuntar qualsevol documentació relacionada.

Si, un cop rebudes les recomanacions i l'assessorament, persisteix en no presentar la documentació requerida, la unitat promotora podrà donar curs a les consideracions que s'hagin establert en els plec en cas d'incompliment.

2. Fase prèvia a la finalització del contracte:

Aproximadament un mes abans de finalitzar el contracte, l'empresa adjudicatària presentarà a la unitat promotora, i consignarà en l'aplicació informàtica corresponent, quan aquesta estigui operativa, **un informe amb la concreció de quines han estat les mesures aplicades.**

PROTOCOL per a la incorporació, seguiment i verificació del compliment de la **CONDICIÓ ESPECIAL D'EXECUCIÓ "IGUALTAT D'OPORTUNITATS I NO-DISCRIMINACIÓ DE LES PERSONES LGTBI" en els contractes públics de l'Ajuntament de Barcelona**

La Llei 4/2023, de 28 de febrer, per a la igualtat real i efectiva de les persones trans i per a la garantia dels drets de les persones LGTBI, en el seu **article 15** prescriu que **les empreses de més de cinquanta persones treballadores hauran de comptar amb un conjunt con un conjunt planificat de mesures i recursos per a assolir la igualtat real i efectiva de les persones LGTBI, que inclogui un protocol d'actuació** per a l'atenció de l'assetjament o la violència contra les persones LGTBI. Aquestes mesures, que hauran de ser pactades a través de la negociació col·lectiva i acordades amb la representació legal de les persones treballadores, s'han de correspondre al contingut i abast desenvolupat reglamentàriament en el Reial Decret 1026/2024, de 8 de octubre.

Per altra banda, la **Disposició Addicional 17a** de la Llei 4/2013 modifica l'**article 122 de la LCSP 9/2017** fent obligatòria per a les Administracions públiques la incorporació en els plecs de clàusules administratives particulars condicions especials d'execució o criteris d'adjudicació dirigits a la promoció de la igualtat de tracte i no-discriminació por raó d'orientació sexual, identitat sexual, expressió de gènere y característiques sexuals, sempre que existeixi vinculació amb l'objecte del contracte.

Procediment d'aplicació per a **Empreses contractistes**

En un termini màxim de 10 dies naturals posteriors a la data de formalització del contracte, **l'empresa contractista que disposi de més de 50 persones treballadores en plantilla, aportarà:**

1. La documentació acordada amb la representació legal dels treballadors i treballadores on hi consti el conjunt de mesures i recursos planificat que aplicarà en l'execució del contracte per garantir la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació, amb inclusió del protocol d'actuació per a l'atenció a l'assetjament o a la violència contra les persones LGTBI a què fan referència l'article 15 de la Llei 4/2023, de 28 de febrer.

Quan l'empresa n'estigui exempta (50 persones treballadores o menys) en un termini màxim de 10 dies naturals posteriors a la data de formalització del contracte una **declaració responsable** on hi farà constar:

1. Que es troba exempta de l'obligació prescrita en l'article 15 de la Llei 4/2023, de 28 de febrer.
1. Que acompanya la declaració d'un dels següents documents:
 - a) Document que detalli, **com a mínim**, una mesura de foment de la igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBI d'entre les descrites en l'**Annex I** del Reial Decret 1026/2024, de 8 de octubre (que desenvolupa reglamentàriament la Llei 4/2015), i que serà aplicada a les persones treballadores que executaran el contracte.
 - b) Quan, malgrat estar-ne exempta, hagi negociat i acordat amb la representació laboral un conjunt de mesures i un protocol d'actuació en la línia dels descrits normativament i reglamentària, acompanyarà la declaració responsable d'aquesta documentació, les mesures acordades en la qual seran d'aplicació a les persones treballadores que executin el contracte.

Si durant aquest termini l'empresa contractista té qualsevol dubte relacionat amb el compliment de la clàusula, pot adreçar-se **al Servei d'Assessorament per la Igualtat i la Gestió del Temps**, prestat per la Direcció de Feminismes i LGTBI en col·laboració amb l'Oficina d'Atenció a les Empreses de Barcelona Activa, a través del portal:

<https://empreses.barcelonactiva.cat/ca/web/es/servei-d-assessorament-per-la-igualtat>

En cas de no poder presentar la documentació sol·licitada en el termini establert, l'empresa contractista comunicarà el motiu a la unitat promotora del contracte, que podrà derivar-la al Servei d'Assessorament per la Igualtat i la gestió del Temps informant-li dels passos a seguir i facilitant-li l'adreça d'accés.

Si, un cop rebudes les recomanacions i l'assessorament, persisteix en no presentar la documentació requerida, la unitat promotora podrà donar curs a les consideracions que s'hagin establert en els plecs en cas d'incompliment.

2. Fase prèvia a la finalització del contracte:

Aproximadament un mes abans de finalitzar el contracte, l'empresa contractista presentarà a la unitat promotora **un informe amb la concreció de quines han estat les mesures aplicades al llarg de l'execució del mateix.**