



PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS

CONTRACTE DEL SERVEI DE LA PLATAFORMA D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I TELEMÀTICA DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA, amb mesures de caràcter socialment responsable.

TRAMITACIÓ ORDINÀRIA

PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ: OBERT SIMPLIFICAT – 2 sobres (art. 159 LCSP)

Número expedient

**RELI ó
ROLECSP
(obligatori)**

Obligatòria la inscripció a qualsevol dels Registres dels licitadors. Art. 159.4 a) LCSP (Obligació des del 09/09/2018-DT 3ª i DF 5ª LCSP)

Codi de contracte Descripció contracte

Criteris d'adjudicació

Divisió en lots

Tipificació contracte

Codi CPV

Import Pressupost base IVA no inclòs (2 anys)	<input type="text" value="35.672,85 €"/>	Import Pressupost base IVA 21% inclòs	<input type="text" value="43.164,15 €"/>	Percentatge màxim Modificació	<input type="text" value="20%"/>
---	--	---------------------------------------	--	-------------------------------	----------------------------------

Durada	<input type="text" value="6 mesos"/>	Possible pròrroga	<input type="text" value="1 any, de 6 mesos en 6 mesos"/>	Valor estimat contracte (sense IVA)	<input type="text" value="114.153,12 €"/>
--------	--------------------------------------	-------------------	---	-------------------------------------	---

Òrgan de contractació	Regidor delegat d'Administració, Bon Govern i Mobilitat
Òrgan gestor	Servei d'atenció ciutadana
Publicació	Perfil del contractant.
Presentació d'ofertes	<p>Plataforma de licitació PIXELWARE. No s'admetrà la presentació per cap altra plataforma.</p> <p>En cas de problemes tècnics cal contactar amb soporte.contratacion@pixelware.com o amb el telèfon 918036627, de dilluns a divendres, de 8.00 a 18.00h, excepte festius nacionals.</p>



Índex de clàusules:

Primera. Objecte del contracte	4
Segona. Necessitat i idoneïtat del contracte	4
Tercera. Naturalesa del contracte i legislació aplicable	4
Quarta. Durada del contracte i pròrroga	4
Cinquena. Pressupost de licitació i valor estimat del contracte	5
Sisena. Aplicació pressupostària	6
Setena. Procediment d'adjudicació	6
Vuitena. Òrgan de contractació	6
Novena. Notificació electrònica	7
Desena. Condicions especials d'execució de caràcter socialment responsable	¡Error! Marcador no definido.
Onzena. Confidencialitat de la informació	7
Dotzena. Condicions mínimes per participar en la licitació	8
Tretzena. Documentació a presentar, forma i contingut de les proposicions	10
Catorzena. Criteris d'adjudicació	13
Quinzena. Variants o alternatives	16
Setzena. Criteris de desempat en cas d'igualació de proposicions	16
Dissetena. Proposicions anormals	16
Divuitena. Mesa de Contractació	17
Dinovenena. Obertura de pliques	17
Vintena. Garantia definitiva	18
Vint-i-unena. Classificació de les ofertes i adjudicació del contracte	18
Vint-i-dosena. Formalització del contracte	20
Vint-i-tresena. Modificació del contracte	20
Vint-i-quatrena. Règim de pagament	21
Vint-i-cinquena. Revisió de preus	21
Vint-i-sisena. Execució defectuosa i demora del contractista	21
Vint-i-setena. Termini de garantia del contracte	22
Vint-i-vuitena. Cessió	22
Vint-i-novena. Subcontractació	22
Trentena. Règim sancionador	22
Trenta-unena. Resolució del contracte	22
Trenta-dosena. Planificació preventiva en cas de concurrència empresarial	22
Trenta-tresena. Clàusula lingüística	23
Trenta-quatrena. Responsable del contracte	23

Primera. Objecte del contracte

1. El present contracte té com a objecte la prestació del servei d'atenció telefònica i telemàtica del servei d'atenció ciutadana, proporcionar la informació que demani la ciutadania referent als serveis i tràmits municipals a través del telèfon i suports digitals que l'Ajuntament determini.

El contingut concret i les especificacions que s'hauran de seguir en la prestació del servei, així com la resta de requeriments amb els que caldrà executar-lo, es detallen en el plec tècnic particular que s'acompanya al present plec.

2. Aquest contracte correspon als anomenats de serveis, d'acord amb el que disposa l'article 17 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP).

3. Ateses les característiques del servei a realitzar, aquest contracte no es considera susceptible de divisió en lots.

4. Les codificacions del Vocabulari Comú de Contractes Públics (CPV) que correspon és 79511000-9 serveis d'operador telefònic.

Segona. Necessitat i idoneïtat del contracte

Les necessitats a satisfer, la idoneïtat de l'objecte del contracte i la justificació del procediment i dels criteris d'adjudicació estan acreditats a l'expedient.

Tercera. Naturalesa del contracte i legislació aplicable

1. El contracte té naturalesa administrativa i es regirà per aquest plec, el plec de prescripcions tècniques i per les normes contingudes en:

- La Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP).
- La normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.
- El Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la llei de contractes de les administracions públiques, en tot el que no s'oposi a la Llei de contractes del sector públic.
- El Reial decret 817/2009, de 8 de maig, de desenvolupament parcial de la Llei 30/2007.
- Les bases d'execució del pressupost.

2. L'Ajuntament tindrà sempre la prerrogativa de dirigir els treballs, d'interpretar el que s'havia convingut, de modificar la prestació segons convingui dintre dels límits admesos per la LCSP i de suspendre la seva execució per causa d'interès públic.

3. La jurisdicció contenciós-administrativa serà la competent per conèixer les qüestions litigioses sorgides en relació amb el contracte, i l'adjudicatari se sotmetrà amb renúncia expressa a qualsevol fur o privilegi, a les Sales d'aquesta jurisdicció amb seu a Barcelona.

Quarta. Durada del contracte i pròrroga

El contracte tindrà una durada de 6 mesos comptat des del dia que es faci constar en el corresponent contracte administratiu i es podrà prorrogar per 1 any, per períodes de 6 mesos.

La pròrroga l'acordarà l'òrgan de contractació i serà obligatòria per a l'empresari, sempre que s'avisi



Ajuntament de Mataró

al contractista amb una antelació mínima de dos mesos a la finalització, d'acord amb el que disposa l'article 29 de la LCSP.

Cinquena. Pressupost de licitació i valor estimat del contracte

1. El pressupost màxim fixat per l'adjudicació del contracte és de 43.164,15 euros IVA inclòs pels sis mesos de durada del contracte, amb el següent desglossament pressupost net 35.672,85 euros i 7.491,30 euros en concepte d' IVA al tipus del 21%.

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

En cas que, dins de la vigència del contracte, les necessitats reals siguin superiors a les estimades inicialment, s'ha de tramitar la modificació corresponent. A aquests efectes, s'ha de preveure en la documentació que regeixi la licitació la possibilitat que es pugui modificar el contracte com a conseqüència d'aquesta circumstància, en els termes que estableix l'article 204 d'aquesta Llei. La modificació s'ha de tramitar abans que s'esgoti el pressupost màxim aprovat inicialment, i amb aquesta finalitat s'ha de reservar el crèdit necessari per cobrir l'import màxim de les noves necessitats

La quantitat indicada en el paràgraf anterior com a pressupost net constitueix la xifra màxima de preu o cost que poden oferir les empreses licitadores. Si s'excedeix la quantia del pressupost net l'oferta serà exclosa.

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

Total pressupost sense IVA sis mesos

COSTOS DIRECTES	Preu de sortida
Costos salarials	28.363,79
Materials	1.418,19
TOTAL COSTOS DIRECTES	29.781,98
COSTOS INDIRECTES	
Despeses generals	1.800,65
Benefici industrial	4.090,22
TOTAL COSTOS INDIRECTES	5.890,87
TOTAL COSTOS (directes + indirectes).	35.672,85

L'estimació dels costos s'ha calculat prenent com a referència els costos del personal subrogable, segons les dades facilitades per l'empresa que actualment presta el servei; i les retribucions anuals establertes a les taules salarials del Conveni Per valorar col·lectiu d'àmbit estatal del sector de Contact Center (codi conveni 99012145012002) publicat al BOE el 12/07/2017, resultant el següent preu hora:

Supervisor/a 6 mesos			Teleoperador/a 6 mesos		
Hores	preu hora	import 6 mesos	Hores	preu hora	Import 6 mesos
970,35	11,24 €	10.904,06€	1.805,88	13,72 €	24.768,79€

Aquesta indicació no prejutja el conveni laboral que hi sigui d'aplicació.

El preu hora inclou: absentisme, baixes, materials, despeses generals i benefici industrial.

3. Totes les mencions d'aquest Plec a quanties, imports, valors, pressupostos o equivalents s'entendran referides sense IVA, llevat que es disposi altrament.

4. Tenint el compte la possibilitat de pròrroga i les possibles modificacions contemplades en el present plec, el valor estimat del contracte és de 114.153,12 euros.

Sisena. Subrogació de personal

Segons el Conveni col·lectiu d'àmbit del sector de Contact Center (99012145012002) publicat al BOE el 12/07/2017, l'empresa adjudicatària d'aquest contracte haurà de subrogar el personal.

S'adjunta annex amb el personal adscrit al contracte, d'acord amb les dades facilitades per l'empresa adjudicatària actual.

Setena. Aplicació pressupostària

1. Existeix crèdit adequat i suficient per fer front a les despeses derivades de la present contractació a la partida 120300/925120/22799 del pressupost municipal aprovat per a l'exercici 2021.

2. Es sotmeten els efectes d'aquesta contractació a l'existència de crèdit adequat i suficient a les corresponents partides del pressupost municipal que s'aprovi pels exercicis 2022 i 2023, a fi de poder atendre les obligacions que meriti aquesta contractació durant l'esmentada anualitat.

Vuitena. Procediment d'adjudicació

La contractació, que es tramitarà de forma ordinària, es durà a terme mitjançant procediment obert simplificat i adjudicació mitjançant l'aplicació de més d'un criteri de valoració, en virtut d'allò que estableixen els articles 159, 145 i concordants de la LCSP.

Novena. Òrgan de contractació

És òrgan competent per a la present contractació és el Regidor delegat d'Administració, Bon Govern i Mobilitat, d'acord amb el Decret d'Alcaldia núm. 4705/2020, de 9 de juliol, de delegació de



Ajuntament de Mataró

competències.

Desena. Notificació electrònica

Les notificacions que es facin durant el procediment de contractació i durant la vigència del contracte que es licita s'efectuaran per mitjans electrònics, d'acord amb la LCSP i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Les notificacions electròniques s'adreçaran només a les persones autoritzades per part de l'empresa licitadora, que haurà d'haver facilitat prèviament el nom i cognoms, NIF, correu electrònic, i opcionalment número de telèfon mòbil, de totes les persones autoritzades.

IMPORTANT: La notificació electrònica s'entendrà rebutjada a tots els efectes si, un cop acreditada la posada a disposició de les persones autoritzades, han transcorregut deu dies naturals sense que s'hagi accedit al seu contingut, llevat que, d'ofici o a instància del destinatari, es comprovi la impossibilitat tècnica o material d'accedir-hi.

La resta de comunicacions electròniques s'efectuaran per correu electrònic a l'adreça facilitada per l'empresa a tal efecte, o bé a través de la plataforma de contractació electrònica de l'Ajuntament de Mataró.

Onzena. Condicions especials d'execució de caràcter socialment responsable

1. Els licitadors i contractistes s'obliguen a adoptar una conducta èticament exemplar i actuaran per evitar la corrupció en qualsevol de les seves possibles formes i hauran d'adequar la seva activitat a l'efecte, assumint particularment les obligacions recollides a l'ANNEX PRINCIPIS ÈTICS I REGLES DE CONDUCTA.
2. El contractista estarà obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral i de seguretat social, així com a garantir la seguretat i la protecció de la salut en el lloc de treball i el compliment dels convenis col·lectius aplicables.
3. Així mateix, el contractista estarà obligat al compliment de la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.
4. Aquestes condicions tenen caràcter d'obligació contractual essencial als efectes assenyalats en l'article 211.f) de la LCSP, per tant, el seu incompliment pot ser causa de resolució del contracte, sense perjudici de que pugui ser objecte de penalització, d'acord amb l'article 192.1 de la LCSP.

Dotzena. Confidencialitat de la informació

1. Les empreses licitadores podran indicar quins documents i dades presentades són, al seu parer, susceptibles de ser considerats confidencials.

El caràcter de confidencial afecta, entre d'altres, els secrets tècnics o comercials, els aspectes confidencials de les ofertes i qualsevol altra informació amb un contingut que es pugui utilitzar per falsejar la competència, ja sigui en aquest procediment de licitació o en altres de posteriors.

El deure de confidencialitat de l'òrgan de contractació, així com dels seus serveis dependents, no es pot estendre a tot el contingut de l'oferta de l'adjudicatari ni a tot el contingut dels informes i documentació que, si s'escau, generi directament o indirectament l'òrgan de contractació en el curs del procediment de licitació. Únicament es pot estendre a documents que tinguin una difusió restringida, i en cap cas a documents que siguin públicament accessibles.

El deure de confidencialitat tampoc pot impedir la divulgació pública de parts no confidencials dels contractes subscrits, com ara, si s'escau, la liquidació, els terminis finals d'execució de l'obra, les empreses amb les quals s'ha contractat i subcontractat, i, en tot cas, les parts essencials de l'oferta i les modificacions posteriors del contracte, respectant en tot cas el que disposa la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, sobre protecció de dades de caràcter personal.

2. D'acord amb l'article 133.2 de la LCSP, el contractista haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte. A l'efecte, en el moment de la formalització del corresponent contracte administratiu, es signarà també el contracte d'accés a dades de caràcter personal que s'acompanya com a ANNEX CONTRACTE TRACTAMENT DE DADES.

Tretzena. Condicions mínimes per participar en la licitació

1. **Capacitat:** Només podran participar en aquesta licitació les persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que tinguin plena capacitat d'obrar, no estiguin incurses en una prohibició de contractar, i acreditin la seva solvència econòmica, financera i tècnica o professional, tot d'acord amb les previsions dels articles 65 i 71 LCSP.

D'acord amb la previsió dels articles 65 i 66 de la 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.

Aquest contracte pot ésser adjudicat a una Unió d'empreses que es constitueixi temporalment a aquest efecte.

Les Unions temporal d'empresa (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 de la LCSP.

En el supòsit que es presentin empresaris estrangers 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 bé mitjançant consulta en la corresponent llista oficial d'operadors econòmics autoritzats d'un Estat Membre, bé mitjançant l'aportació de la documentació acreditativa dels citats extrems que haurà de presentar, en aquest últim cas, en el termini concedit per a la presentació de la garantia definitiva.

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.

2. En relació a la **solvència econòmica i financera** caldrà:



D'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) LCSP, el volum anual de negocis en l'àmbit del contracte referit al millor dels tres últims exercicis anteriors a la data de presentació de les proposicions o en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresa, ha de tenir un valor superior a 171.229,68 euros. En el cas de què la data de constitució de l'empresa o d'inici d'activitat sigui inferior a un any comptat des de la data final de presentació de proposicions, el requeriment s'entendrà proporcional al període.

L'acreditació documental s'efectuarà mitjançant:

- 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.

3. En relació a la **solvència tècnica o professional** caldrà:

3.1. D'acord amb l'article 90.1.a) LCSP haver executat correctament en els últims 3 anys un mínim de 3 contractes de treballs similars als que són objecte del present contracte per un import mínim anual de 75.000,00 IVA no inclòs, cadascun d'ells. Es consideraran anàlegs quan coincideixin els tres primers dígitos dels respectius codis CPV.

L'acreditació documental s'efectuarà mitjançant certificats de bona execució. Aquests certificats indicaran l'import, les dates i el lloc d'execució dels serveis i es precisarà si es van portar normalment a bon terme, expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, a falta d'aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari, acompanyada dels documents en poder seu que acreditin la realització de la prestació.

3.2. D'acord amb l'article 90.1.b) LCSP indicació del personal tècnic participant en el contracte, encarregat del control de qualitat, diferent del supervisor/a descrit al punt 3.2.2. del plec tècnic.

L'acreditació es farà mitjançant un certificat de l'empresa.

D'acord amb l'article 90.4. LSCP quan el contractista sigui de nova creació, entenent com a tal aquella que tingui una antiguitat inferior a cinc anys, declararà la solvència tècnica, només amb l'apartat 3.2.

4. D'acord amb l'article 159.4 a) de la LCSP en relació amb la Disposició Transitòria Tercera, en la data final de presentació d'ofertes, els licitadors hauran d'estar **obligatòriament inscrits** en el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores (**RELI**) o en el *Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público* (**ROLECE**).

5. Alternativament, de manera opcional, els licitadors podran acreditar la seva solvència tant econòmica i financera com tècnica i professional mitjançant classificació professional: Grup U, subgrup 8, categoria 5. Malgrat això, d'acord amb l'article 76.3 de la LCSP es considera solvència addicional a la classificació del contractista el punt 4) esmentat anteriorment.

Tretzena. Documentació a presentar, forma i contingut de les proposicions

1. Les proposicions i documentacions per prendre part en aquesta contractació es presentaran electrònicament en la plataforma de licitació electrònica utilitzada per l'Ajuntament de Mataró dins del termini de **15 dies naturals** a comptar a partir de l'endemà de la publicació de la licitació en el perfil del contractant.

La presentació de l'oferta es farà exclusivament a través del Portal de contractació electrònica de l'Ajuntament de Mataró:

<https://contractiomataro.cat>

La proposició que arribi per qualsevol altre via serà rebutjada.

L'empresa interessada en participar en la licitació ha de descarregar-se prèviament l'aplicació gratuïta de presentació d'ofertes electròniques, disponible en <https://contractiomataro.cat/html/descarga-app-sobres>.

En <https://pixelware.com/servicios-soporte-licitadores/> s'informa dels requeriments tècnics necessaris per poder utilitzar l'aplicació i existeix un servei de suport tècnic i ajuda a les empreses licitadores.

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

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: doc, docx, xls,xlsx, ppt, pptx, rtf, sxw, abw, pdf, jpg, bmp, tiff, tif, odt, ods, odp, odi, dwg, zip.

Es responsabilitat de les licitadores vetllar perquè les ofertes estiguin lliures de virus. Tot i així, la mera presència de virus no determina l'exclusió de la proposició, sempre que es pugui accedir al seu contingut. Segons les circumstàncies que concorrin en cada cas, serà la Mesa de contractació qui decideixi al respecte.

La presentació de les proposicions podrà realitzar-se durant 24 hores al dia els 7 dies de la setmana; la data i hora de presentació de la proposició seran les que constin en el resguard acreditatiu emès



pel Registre Auxiliar del Portal de Contractació Electrònica i coincidirà amb el moment en el que finalitza la recepció de la proposició.

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: contractacions@ajmataro.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.

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.

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.

Cal recordar que la gestió dels accessos a la plataforma és d'exclusiva responsabilitat dels licitadors i es RECOMANA anticipar les accions en la plataforma amb un temps prudencial com a mesura preventiva en cas d'incidències que puguin posar en perill la presentació de l'oferta dins de termini.

2. La presentació de les propostes es farà en **dos sobres** electrònics de la següent manera:

Sobre electrònic 1:

En un primer sobre electrònic es farà constar la **Documentació relativa al compliment dels requisits previs**, en el que s'inclourà la següent documentació:

- a) Declaració responsable del compliment de les condicions establertes per contractar amb el sector públic conforme a la normativa nacional, d'acord amb el model que consta com **ANNEX DECLARACIÓ RESPONSABLE DE DRET INTERN**.

L'acreditació del compliment dels requisits exigits en aquest plec el compliment dels quals s'ha indicat en la declaració responsable, l'haurà d'efectuar l'empresa licitadora en qui recaigui la proposta d'adjudicació, amb caràcter previ a l'adjudicació.

- b) **Còpia de la Targeta d'Identificació fiscal.**

- c) **Altres declaracions:**

- En el supòsit que el licitador tingui intenció de concórrer en unió temporal, haurà de presentar una declaració manifestant aquest extrem amb indicació dels noms i circumstàncies dels integrants i la participació de cadascun, així com l'assumpció del compromís de constituir-se formalment en unió temporal en cas de resultar adjudicatari.
- En el supòsit que formulin ofertes empreses vinculades, aquestes hauran de presentar una declaració sobre el grup empresarial a què pertanyen, amb indicació de les empreses que la componen.
- En el supòsit que es tracti d'empresa estrangera, el licitador haurà de presentar declaració de sotmetiment a la jurisdicció dels Jutjats i Tribunals espanyols.

Les condicions establertes legalment per contractar han de complir-se abans de la finalització del termini de presentació de proposicions i subsistir en el moment de perfeccionament del contracte, d'acord amb l'article 140.4 de la LCSP.

De conformitat amb l'article 140.3 de la LCSP, l'òrgan o la mesa de contractació poden demanar als candidats o licitadors que presentin la totalitat o una part dels documents justificatius, quan considerin que hi ha dubtes raonables sobre la vigència o fiabilitat de la declaració-DEUC, quan sigui necessari per al bon desenvolupament del procediment i, en tot cas, abans d'adjudicar el contracte.

En el mateix sobre electrònic 1, es farà constar la **Documentació per valoració dels criteris subjectes a judici de valor:**

- **Pla d'organització i gestió del servei:** que haurà de constar de:
 1. Projecte de desenvolupament del contracte: forma de prestació del servei, pla de finançament, organització, etc.
 - a) Capacitat de recursos i disponibilitat davant situacions d'emergència
 - b) Capacitat i disponibilitat de recursos amb formació en el servei per garantir la cobertura (baixes, vacances, etc.)
 2. Memòria descriptiva de les mesures que adoptaran per assegurar la disponibilitat, confidencialitat i integritat de les dades.



Tota la documentació aportada que fa referència als darrers apartats s'haurà de presentar d'acord amb l'organització anterior i haurà d'obeir a la mateixa classificació en apartats i subapartats. En cas de voler presentar informació addicional que l'empresa licitadora consideri d'interès, aquesta pot fer-ho, però només es tindrà en compte si s'ha fet esment en la documentació tècnica i ho fa en forma d'annexos clarament identificats.

Sobre electrònic 2:

En un segon sobre electrònic es farà constar la **Documentació avaluable mitjançant l'aplicació de fórmules**, en el que s'inclourà la següent documentació:

1. Proposició ajustada al model que s'adjunta com ANNEX MODEL DE PROPOSICIÓ ECONÒMICA i altres criteris de valoració automàtica.

A tots els efectes, s'entendrà que les ofertes que formulin els contractistes comprendran totes les despeses que el contractista ha de realitzar per al compliment de les prestacions contractades com són: la mà d'obra indirecta corresponent als tècnics i encarregats i la resta de costos indirectes; despeses generals, benefici industrial, les financeres, les de transports i de desplaçaments, les d'assegurances, el benefici industrial i les despeses derivades de l'aplicació de les disposicions legals sobre seguretat i salut en el treball, incloent-hi en particular les derivades de l'elaboració i l'aplicació del Pla de Seguretat i Salut, i els honoraris corresponents, si s'escau.

2. ANNEX CONDICIONS LABORALS DEL PERSONAL, d'acord amb el model que s'acompanya.

La documentació presentada ha de tenir el contingut adient per poder ser valorat d'acord amb els criteris que figuren en la clàusula del present plec sobre els criteris d'adjudicació.

Totes les proposicions rebudes electrònicament a través de la plataforma electrònica de contractació PIXELWARE, seran custodiades i encriptades sense possibilitat d'accedir al seu contingut en cap cas fins que es constitueixi la Mesa de contractació.

Catorzena. Criteris d'adjudicació

Els criteris a tenir en compte a l'hora de considerar quina és la millor oferta seran, de forma decreixent (i fins a un màxim de 100 punts), els que tot seguit s'indiquen, tenint en compte la relació cost-eficàcia i d'acord amb la ponderació que es detalla per a cadascun d'ells:

1. Criteris de valoració automàtica: fins a un màxim de 75 punts

1.1. Oferta econòmica: fins a 40 punts

S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que proposi la millor oferta econòmica. I per determinar la puntuació de la resta d'ofertes s'aplicarà la següent fórmula:

$$\text{Puntuació} = (\text{oferta econòmica més baixa} / \text{oferta econòmica que es valora}) * 40$$

1.2 criteris avaluable de forma automàtica diferent de l'econòmic: fins a 35 punts

- Pla de formació supervisió: fins a 7 punts
S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que proposi la quantitat més alta d'hores de formació pel període d'execució del contracte (còmput de sis mesos) per al personal de supervisió. I per determinar la puntuació de la resta d'ofertes s'aplicarà la següent fórmula:

$$\text{Puntuació} = (\text{Puntuació màxim (7 punts)} / \text{quantitat més alta d'hores proposades}) * \text{hores de formació de l'oferta que es valora}$$

- Pla de formació teleoperador especialista: fins a 7 punts
S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que proposi la quantitat més alta d'hores de formació pel període d'execució del contracte (sis mesos) per teleoperador especialista. I per determinar la puntuació de la resta d'ofertes s'aplicarà la següent fórmula:

$$\text{Puntuació} = (\text{Puntuació màxim (7 punts)} / \text{quantitat més alta d'hores proposades}) * \text{hores de formació de l'oferta que es valora.}$$

- Resposta a plans d'emergència: fins a 15 punts
Es valorarà que en cas d'emergència, fora de l'horari de servei complet, el temps d'activació per prestar el 100% del servei amb la modalitat de teletreball o des de plataforma pròpia del licitador de contact center.
S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que proposi el temps d'activació menor expressat en hores des de la recepció de la comunicació formal d'acceptació del pressupost descrit al punt 3.1.4 del plec de condicions tècniques. I per determinar la puntuació de la resta d'ofertes s'aplicarà la següent fórmula:

$$\text{Puntuació} = (\text{Puntuació màxima (15 punts)} / \text{quantitat més baixa d'hores proposades per l'activació del servei}) * \text{hores proposades a l'oferta que es valora.}$$

- Avaluació del servei: fins a 6 punts
S'atorgaran fins a 6 punts en funció del compromís del número d'escoltes mensuals per personal adscrit a servei durant l'execució del contracte a efectes de supervisió de la prestació del servei. Per determinar la puntuació s'aplicarà la següent fórmula

Escoltes mensuals per persona adscrita	Punts
15 o més	6
Entre 10 i 14	3
Entre 5 i 9	1
Menys de 5	0

2. Criteris subjectes a judici de valor: fins a un màxim de 25 punts



Pla d'organització i gestió del servei: fins a 25 punts

1. Projecte de desenvolupament del contracte: forma de prestació del servei: fins a 16 punts
 - a) Capacitat de recursos i disponibilitat davant situacions d'emergència: Fins a 8 punts.
Es valorarà el procediment d'activació dels recursos propis (sistema i horaris de contacte amb l'empresa adjudicatària), disponibilitat de recursos en plataforma contact center o teletreball fora dels horaris de servei i sistemes propis de recollida de dades.
 - b) Capacitat i disponibilitat de recursos amb formació en el servei per garantir la cobertura (baixes, vacances, etc.): Fins a 8 punts.
Es valorarà la capacitat per a la cobertura de possibles baixes, vacances i altres permisos del personal adscrit al servei.

	PROJECTE DE DESENVOLUPAMENT (16 punts)	
	CAPACITAT SITUACIONS D'EMERGÈNCIA (8 punts)	CAPACITAT RECURSOS PER COBERTURA DEL SERVEI (8 punts)
CAPACITAT ALTA	8	8
CAPACITAT MITJANA	5	5
CAPACITAT BAIXA	2	2
NO APORTA O AMB INFORMACIÓ NO RELLEVANT	0	0

2. Memòria descriptiva de les mesures que adoptaran per assegurar la disponibilitat, confidencialitat i integritat de les dades: fins a 9 punts

	MEMÒRIA DESCRIPTIVA DE MESURES (9 punts)		
	DISPONIBILITAT (3 punts)	CONFIDEN- CIALITAT (3 punts)	INTEGRITAT DE LES DADES (3 punts)
DETALLADA I COHERENT	3	3	3

DETALLADA	2	2	2
BÀSICA	1	1	1
NO APORTA O AMB INFORMACIÓ NO RELLEVANT	0	0	0

Quinzena. Variants o alternatives

D'acord amb el previst a l'article 142 de la LCSP, no s'admeten variants, per la qual cosa la Mesa de Contractació exclourà al licitador que presenti variants o alternatives a la prestació del servei objecte de contractació.

Setzena. Criteris de desempat en cas d'igualació de proposicions

En el cas que després de l'aplicació dels criteris d'adjudicació, es produeixi un empat entre dues o més ofertes, s'adjudicarà el contracte a la proposició que resulti d'aplicar els següents criteris de desempat:

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

En aquest supòsit, si diverses empreses licitadores de les que hagin 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, té preferència en l'adjudicació del contracte el licitador que disposi del percentatge més alt de treballadors fixos amb discapacitat en la seva plantilla.

- b) Proposicions d'empreses d'inserció que regula la Llei 44/2007, de 13 de desembre, per a la regulació del règim de les empreses d'inserció, que compleixin els requisits que estableix la normativa esmentada per tenir aquesta consideració.
- c) 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.
- d) A favor de la proposició que compregui l'oferta econòmica més baixa.
- e) En cas de seguir persistint l'empat després d'aplicar tots els criteris precedents, es decidirà l'adjudicació, entre elles, per sorteig.

Dissetena. Proposicions anormals

En relació al preu ofert, es considerarà que l'oferta conté valors anormals o desproporcionats sempre que el preu per a l'execució del contracte estigui inclòs dintre de les previsions efectuades per a les subhastes a l'article 85 del Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel que s'aprova el Reglament



general de contractes de les administracions públiques.

Així mateix, es considerarà oferta anormalment baixa i s'exclourà el licitador que, en el tràmit d'audiència que correspongui, evidenciï que ha elaborat la seva oferta amb infracció dels salaris previstos en el conveni d'aplicació.

En relació a la resta de criteris automàtics, es considerarà que l'oferta conté valors anormals o desproporcionats quan justificadament s'aprecii que la proposició no pot ser complerta en els termes oferts.

L'article 149.4 de la LCSP estableix que, en tot cas, els òrgans de contractació rebutjaran les ofertes si comproven que són anormalment baixes perquè vulneren la normativa sobre subcontractació o no compleixen les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social, o laboral, nacional o internacional, incloent-hi el compliment dels convenis col·lectius sectorials.

Divuitena. Mesa de Contractació

La Mesa de contractació estarà constituïda pels següents membres:

President: Antonio Merino Orejón, Gerent o persona que el substitueixi o persona que el substitueixi.

Secretària: Núria Pardo Delfa o persona que la substitueixi.

Vocals:

- M. Lluïsa Guañabens Casarramona, Secretària general, o persona que el substitueixi.
- Immaculada Pruna Ribas, Interventora, o persona que el substitueixi.
- Diego Belmonte Chamorro, Responsable de l'Oficina Virtual d'Atenció Ciutadana, en funcions de cap de Servei d'Atenció Ciutadana, o persona que el substitueixi.
- Joan Masdeu Jornet, Cap de la Secció d'Informació de Base o persona que el substitueixi

Dinovenena. Obertura de pliques

L'obertura dels sobres 1 i 2 es farà a través de la plataforma electrònica de contractació pública Pixelware. De conformitat amb el que estableix l'article 157 de la LCSP, l'obertura no es realitzarà en acte públic, atès que en la licitació s'utilitzen exclusivament mitjans electrònics. El sistema informàtic que suporta la plataforma Pixelware té un dispositiu que permet acreditar fefaentment el moment de l'obertura dels sobres i el secret de la informació que hi estigui inclosa.

La Mesa de contractació qualificarà la documentació acreditativa del compliment dels requisits previs i farà l'obertura de la documentació relativa als criteris la qualificació dels quals depèn d'un judici de valor (sobre 1).

Si s'observessin defectes materials en la documentació relativa al compliment dels requisits previs, es podrà concedir, si s'estima convenient, un termini no superior a tres dies, a fi que el licitador esmeni l'error. La Mesa desestimarà aquells licitadors que no aportin tota la documentació requerida o que no acreditin la capacitat i solvència exigides.

Es donarà coneixement en el perfil del contractant sobre l'admissió o exclusió de les empreses licitadores.

La documentació relativa als criteris de qualificació dels quals depèn d'un judici de valor, es remetrà al tècnic corresponent per a la seva avaluació.

Es donarà publicitat a través del perfil del contractant i de la Plataforma de Contractació de l'Ajuntament de la ponderació assignada als criteris de quantificació dels quals depengui d'un judici de valor, i posteriorment es procedirà a l'obertura del sobre corresponent als criteris quantificables automàticament (sobre 2).

Vintena. Garantia definitiva

1. La garantia definitiva a constituir pel licitador que hagi presentat l'oferta econòmicament més avantatjosa serà la corresponent al 5% de l'import del pressupost de licitació.

2. D'acord amb l'article 108 de la LCSP, la garantia definitiva es podrà prestar mitjançant qualsevol de les formes següents:

- En efectiu o en valors de deute públic.
- Aval prestat per algun dels bancs, caixes d'estalvis, cooperatives de crèdit, establiments financers de crèdit i societats de garantia recíproca.
- Contracte d'assegurança de caució amb una entitat asseguradora autoritzada per operar al ram.
- Retenció en el preu, mitjançant la qual l'import total de la garantia 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.

3. L'acreditació de la constitució de garantia definitiva podrà fer-se a través de mitjans electrònics.

Vint-i-unena. Classificació de les ofertes i 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. 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. La documentació que, en el seu cas, es requerirà és la següent:

- Escriptura de constitució de l'empresa i modificacions societàries posteriors, degudament inscrites en el Registre Mercantil, escriptura d'apoderament o nomenament del seu legal representant, igualment inscrita en el Registre Mercantil, i fotocòpia del DNI de l'apoderat o legal representant. (Si és persona física: fotocòpia del DNI).



Ajuntament de Mataró

- Fotocòpia del DNI de l'apoderat o legal representant, i còpia de l'escriptura d'apoderament o nomenament del legal representant degudament validada.
- Acreditació de l'alta a la matrícula de l'IAE, en l'epígraf que faculta per contractar, amb declaració conforme no ha estat donat de baixa de l'esmentada matrícula.
- Certificats del compliment de les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social establertes per les disposicions vigents.
- Documentació acreditativa de disposar dels mitjans personals que s'ha comproment a dedicar o adscriure a l'execució del contracte indicats en aquest plec.
- Declaració de no incórrer en cap de les prohibicions de contractar amb una Administració pública que estableix l'article 71 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre de contractes del sector públic.
- Documentació acreditativa del compliment del Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la llei general de drets de las persones amb discapacitat i la seva inclusió social, i de la LO 3/2007, per a la igualtat efectiva de dones i homes, si els és exigible pel nombre de personal. En cas contrari, declaració responsable de no està sotmès a aquesta normativa.
- Documents per acreditar el compliment dels requisits d'aptitud i solvència indicats a la clàusula catorzena.
- Documentació justificativa d'haver constituït una garantia definitiva equivalent a un 5 per cent de l'import d'adjudicació, exclòs l'IVA.

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

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.

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 exigir-li l'import del 3 per cent del pressupost base de licitació, IVA exclòs, en concepte de penalitat. Així mateix es procedirà a requerir la mateixa documentació a la següent empresa licitadora segons l'ordre en que hagin quedat classificades les ofertes.

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

En cas de falsedat en el DEUC o declaració responsable per l' empresa proposada com a adjudicatària, aquesta quedarà automàticament exclosa de la licitació i l'òrgan competent incoarà i tramitarà el corresponent expedient de prohibició de contractar. Així mateix la Mesa podrà optar per tornar a valorar les ofertes.

Vint-i-dosena. Formalització del contracte

El contracte es formalitzarà de conformitat amb el que disposa l'article 153 de la LCSP.

En tractar-se d'un contracte susceptible de recurs especial, la formalització no es produirà abans del transcurs de 15 dies hàbils següents a la remissió de la notificació de l'adjudicació.

Una vegada transcorregut el termini previst en el paràgraf anterior, l'adjudicatari s'obliga a formalitzar-lo mitjançant documents administratiu quan sigui requerit i, en qualsevol cas, en un termini màxim de 5 dies naturals a comptar de l'endemà de la recepció del requeriment.

Quan per causes imputables a l'adjudicatari no s'hagi formalitzat el contracte dins del termini indicat, se li exigirà l'import del 3 per cent del pressupost base de licitació, IVA exclòs, en concepte de penalitat.

En aquest cas, el contracte s'adjudicarà al licitador següent per l'ordre en què hagin quedat classificades les ofertes, amb la presentació prèvia de la documentació a que fa referència l'anterior clàusula.

La formalització del contracte es publicarà, juntament amb el corresponent contracte, en el perfil de contractant, en un màxim de 15 dies.

En el supòsit que l'adjudicatari sigui una unió temporal d'empreses aquesta haurà d'estar formalment constituïda abans de la formalització del contracte.

Vint-i-tresena. Modificació del contracte

1. El contracte es podrà modificar en els supòsits i amb els requisits regulats en els articles 203 a 207 de la LCSP.

2. D'acord amb les previsions dels article 203 i següents de la LCSP, perfeccionat el contracte, l'òrgan de contractació el podrà modificar, tot justificant-ho en l'expedient, d'acord amb previsions de l'article 204 de la LCSP, per l'increment o disminució del serveis inclosos en aquest plec, pels motius següents: Campanyes sortints, campanyes puntuals, per increment sobrevingut de trucades.

En el cas que les esmentades variacions alterin el preu del contracte es procedirà a la modificació d'aquesta contractació d'acord amb el que preveuen els articles 203 a 207 de la LCSP.

3. En cap cas l'import total de les modificacions pot incrementar més del 20% del preu inicial del contracte, tot d'acord amb les previsions de l'article 204 LCSP.

4. D'acord amb l'article 301 de la LCSP, es podrà incrementar el número d'unitats a subministrar fins el percentatge del 10 per cent del preu de contracte sense que sigui necessari tramitar el corresponent expedient de modificació.



5. En el cas que es modifiqui el contracte es respectaran els preus unitaris oferts per l'adjudicatari a la seva oferta.

Vint-i-quatrena. Règim de pagament

1. El pagament dels serveis efectivament realitzats es farà prèvia presentació de la factura amb els requisits reglamentaris establerts davant del Registre General de l'Ajuntament de Mataró (OFIAC), C/ La Riera, 48, baix, de Mataró, d'acord amb els preus oferts per qui resulti adjudicatari.

La factura serà degudament conformada pels serveis competents d'aquest Ajuntament i abonada dintre dels terminis legalment establerts.

2. D'acord amb la Llei 25 /2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic, els proveïdors podran remetre factures electròniques a l'Ajuntament.

Estaran obligats a l'ús de la factura electrònica les entitats que determina la Llei 25/2013, i la seva presentació es farà a través de les plataformes e-FAC o FACe.

3. A efectes del previst a l'article 4.2 de la Llei de 3/2004, de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials, la data d'entrada en el Registre General de la factura es considerarà la data de prestació dels serveis, i a partir d'aquest moment l'Ajuntament de Mataró disposarà d'un termini màxim de trenta dies naturals per tal de verificar la conformitat dels béns o dels serveis amb el que disposen els plecs i el contracte.

4. Realitzada la conformitat o transcorregut el termini màxim de 30 dies, s'iniciarà el còmput del termini de 30 dies per al pagament.

5. La recepció del servei s'entendrà feta a satisfacció d'aquest Ajuntament, i de conformitat amb el contingut del present plec i del plec tècnic administratiu particular, amb la validació que el servei promotor de la contractació efectui a les factures que l'adjudicatari presenti pels serveis realitzats.

Vint-i-cinquena. Revisió de preus

S'exclou la revisió de preus durant tota l'execució d'aquest contracte d'acord amb l'article 103 de la LCSP. Per això, els licitadors hauran de preveure en la seva oferta econòmica tots els conceptes i variables econòmiques incloses durant tota la vigència del contracte.

Vint-i-sisena. Execució defectuosa i demora del contractista

1. El compliment defectuós de la prestació objecte del contracte podrà comportar l'aplicació de penalitats, que hauran de ser proporcionals a la gravetat de l'incompliment i la seva quantia no podrà ser superior al 10% del pressupost del contracte.

2. El contractista incorrerà en mora, sense necessitat d'interpel·lació per l'incompliment de termini total o dels terminis parcials assenyalats per causa no desitjada de força major.

L'incompliment del termini d'execució, sempre que ho fos per causa imputable a l'adjudicatari, facultarà l'Administració perquè pugui discrecionalment, ponderant els perjudicis ocasionats pel retard, resoldre el contracte amb pèrdua de la fiança o optar per l'aplicació de les penalitats previstes a l'article 192 de la LCSP.

Cada vegada que les penalitats per demora assoleixin un múltiple del 5 per cent del preu del contracte, l'òrgan de contractació està facultat per procedir a resoldre'l o acordar la continuïtat de l'execució amb imposició de noves penalitats.

Vint-i-setena. Termini de garantia del contracte

No es fixa termini especial de garantia, atès que aquest termini acabarà amb l'execució del contracte. En finalitzar aquest es retornarà al contractista la fiança constituïda en la forma prevista en l'article 111 de la LCSP.

Vint-i-vuitena. Cessió

El contractista solament podrà cedir vàlidament els drets i obligacions que neixin del contracte, mitjançant l'autorització prèvia i expressa de l'Ajuntament de Mataró i de conformitat amb els requisits assenyalats a l'article 214.2 de la LCSP.

Vint-i-novena. Subcontractació

No és permesa la subcontractació en el present contracte.

Trentena. Règim sancionador

En cas d'incompliment de les obligacions contractuals, si l'Ajuntament de Mataró no opta per la resolució del contracte, s'aplicarà el règim sancionador previst al Capítol 9 del plec de prescripcions tècniques.

Trenta-unena. Resolució del contracte

Són causes de resolució del contracte, a més de les previstes als articles 211 i 313 de la LCSP, les següents:

- 1) No disposar en la data d'inici del contracte dels mitjans especificats en els plecs que regeixen la present contractació.
- 2) La manifesta incapacitat o negligència tècnica provada amb referència concreta a la prestació del servei.
- 3) L'abandó en la prestació del servei.
- 4) L'incompliment de qualsevol obligació contractual essencial.

La resolució del contracte, amb o sense pèrdua de la fiança es produirà sense perjudici de les indemnitzacions que a favor d'una o altra part fossin procedents.

Trenta-dosena. Planificació preventiva en cas de concurrència empresarial



Ajuntament de Mataró

En suposar l'execució del contracte la intervenció del contractista amb mitjans personals o tècnics (equips de treball, materials, etc.) a les dependències de l'Ajuntament o confluïnt en espais públics amb personal municipal, el contractista restarà obligat a elaborar i trametre electrònicament al Servei promotor tota la documentació corresponent a la Coordinació d'Activitats Empresarials mitjançant l'aplicació informàtica facilitada per l'Ajuntament (actualment e-Coordina), en un termini màxim de deu dies naturals a comptar des del següent al de la formalització del contracte i amb caràcter previ a l'inici dels treballs.

Trenta-tresena. Clàusula lingüística

L'empresa adjudicatària del contracte i els subcontractistes han d'emprar el català en els rètols, publicacions, avisos i altres comunicacions de caràcter general que tinguin una relació directa amb l'execució de les prestacions objecte del contracte; tot això, d'acord amb les regulacions contingudes a la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística.

Trenta-quatrena. Responsable del contracte

La unitat encarregada del seguiment i execució ordinària del contracte és el Servei d'Atenció Ciutadana.

Es designa al senyor Diego Belmonte Chamorro, Responsable de l'Oficina Virtual d'Atenció Ciutadana, en funcions de cap de Servei d'Atenció Ciutadana, 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 62.1 LCSP.
