



PLECS DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS QUE REGEIXEN EL CONTRACTE DEL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNIC I TELEMÀTIC ALS CONTRIBUENTS DE XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS, QUE GESTIONA I RECAPTA ELS INGRESSOS PÚBLICS DE LES ADMINISTRACIONS QUE HAN DELEGAT AQUESTES COMPETÈNCIES A LA DIPUTACIÓ DE GIRONA.

Clàusula primera. OBJECTE I NECESSITAT DEL CONTRACTE

1.1 El contracte té per objecte la prestació del servei d'atenció telefònica i telemàtica als contribuents de les Administracions que deleguen a la Diputació de Girona les competències de gestió i recaptació dels seus ingressos públics.

1.2 Diputació de Girona porta a terme la gestió, liquidació, inspecció, comprovació i recaptació d'aquests ingressos públics a través del seu organisme autònom Xarxa Local de Municipis Gironins (XALOC).

Aquest organisme autònom gestiona i recapta ingressos tributaris (IBI, IVTM, IAE, ICIO, taxes en general ...), així com ingressos no tributaris (expedients sancionadors en matèria de trànsit, etc.).

Les característiques tècniques d'aquest servei es troben en els plec de prescripcions tècniques particulars que regeixen aquest contracte.

1.3 Actualment, XALOC no disposa de cap departament dedicat exclusivament a l'atenció telefònica i telemàtica dels contribuents, per la qual cosa aquest servei el presten els seus propis empleats, ubicats a les oficines territorials i a la seu central d'aquest organisme.

El volum diari de trucades, correus electrònics, faxos ... és molt elevat, la qual cosa satura les línies així com les tasques diàries assignades al personal que ha d'impulsar la gestió i la recaptació.

L'actual volum de treball, l'increment de les delegacions i dels contribuents, la inclusió de noves gestions i la voluntat de donar una major amplitud horària d'atenció als contribuents, justifica la necessitat de contractar una empresa que presti el servei objecte del present contracte, que atengui les consultes i gestions des de qualsevol dels mitjans telefònics i telemàtics habilitats: telèfon, correu electrònic, carpeta ciutadana, seu electrònica, fax ... i realitzi les gestions derivades que s'estableixen en el plec de prescripcions tècniques particulars que regeixen aquesta contractació.

Clàusula segona. QUALIFICACIÓ DEL CONTRACTE

El contracte té naturalesa administrativa i es qualifica de serveis, d'acord amb els articles 10 i 19 del Text refós de la Llei de contractes del sector públic, aprovat pel Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre (en endavant TRLCSP), en relació amb la categoria 27 de l'annex II del TRLCSP.

La codificació corresponent de la nomenclatura de la classificació de productes per activitats (CPA) és: 82.20.10 "Serveis de centre de trucades", segons el que s'estableix en el Reglament CE 451/2008 del Parlament Europeu i del Consell de 23 d'abril de 2008, pel qual s'estableix una nova codificació estadística de productes per activitats (CPA) i es deroga el Reglament CEE núm. 3696/93 del Consell.

La codificació relativa a la nomenclatura del vocabulari comú dels contractes públics (CPV) és: 79512000-6 "Centre de trucades", segons el que s'estableix en el Reglament CE 213/2008, de la Comissió, de 28 de novembre de 2007, que modifica el Reglament CE 2195/2002 del Parlament Europeu i del Consell, pel qual s'aprova el Vocabulari comú de contractes públics.



Clàusula tercera. RÈGIM JURÍDIC

El contracte es regeix per aquest plec de clàusules administratives particulars, pel plec de prescripcions tècniques, pel plec de clàusules administratives generals aplicable als contractes de serveis, de subministraments, altres contractes administratius i als privats de la Diputació de Girona i els seus organismes autònoms, aprovat pel Ple de la Diputació de Girona en sessió de 28 de novembre de 2013 i publicat en el BOP de 30 de desembre de 2013, així com per la normativa següent:

- Llei 7/1985, de 2 abril, reguladora de les bases de règim local
- Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de contractes del sector públic (TRLCSP)
- Reial Decret 817/2009, de 8 de maig, pel que es desenvolupa parcialment la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic
- Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament General de la Llei de contractes de les administracions públiques (RGLCAP), en allò que no s'oposi al TRLCSP
- Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya
- Llei 3/2004, de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials
- Reial decret Llei 4/2013, de 22 de febrer, de mesures de suport a l'emprenedor i d'estímul de creixement i de la creació d'ocupació
- Llei 11/2013, de 26 de juliol, de mesures de suport a l'emprenedor i d'estímul de creixement i de la creació d'ocupació
- Llei 14/2013, de 27 de setembre, de suport als emprenedors i la seva internalització
- Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures del sector públic, que modifica el TRLCSP
- La resta de disposicions vigents en matèria de contractació pública

En tot allò no previst a les anteriors normes, seran d'aplicació les restants normes de dret administratiu i, en darrer terme, les de dret privat.

En cas de discordança entre aquests plecs i qualsevol altre dels documents contractuals, prevaldran els plecs de clàusules administratives particulars, que conté els drets i les obligacions que assumiran les parts del contracte.

El desconeixement del contracte en qualsevol dels seus termes o de les instruccions, normes o plecs que puguin tenir aplicació en l'execució d'allò pactat, no eximeix el contractista de l'obligació del seu compliment.

Clàusula quarta. TRAMITACIÓ

L'expedient es tramita de forma ordinària, d'acord amb els articles 109 i 110 del TRLCSP.

Clàusula cinquena. PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ

L'expedient de contractació s'adjudica per procediment obert al licitador que hagi presentat l'oferta econòmicament més avantatjosa en el seu conjunt, d'acord amb els criteris de valoració establerts en el present plec, de conformitat amb els articles 157 i SS del TRLCSP.

Clàusula sisena. PUBLICITAT DE LA LICITACIÓ

La licitació es publicarà mitjançant anunci en el Perfil del contractat de l'organisme, al Butlletí Oficial de la província de Girona (BOP), al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC) i al Butlletí Oficial de l'Estat (BOE).

Aquest anunci de licitació es publicarà al BOP, DOGC i al BOE amb una antelació mínima de 30 dies naturals a l'assenyalat com a últim per a la recepció de proposicions.



L'accés públic al perfil del contractant propi de XALOC es pot realitzar a través de la seu electrònica: <https://seu.xalocgirona.cat>

Clàusula setena. ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ

L'òrgan de contractació que exerceix les competències per aprovar i adjudicar el contracte, així com la resta de les previstes en els plecs i la legislació aplicable, és la vicepresidenta primera de l'organisme, d'acord amb el que estableix la disposició addicional segona del TRLCSP, les competències que li atribueixen els Estatuts de XALOC a la presidència i la resolució de la presidència de la Diputació de Girona de 7 de febrer de 2013, per la qual es deleguen en la vicepresidenta primera les funcions que l'article 14 dels estatuts de l'organisme atribueixen a la presidència de XALOC.

Clàusula vuitena. PRERROGATIVES DE L'ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ

Dins els límits i amb subjecció als requisits i als efectes que assenjala el TRLCSP, l'òrgan de contractació té la prerrogativa d'interpretar el contracte, resoldre els dubtes que ofereixi el seu compliment, modificar-lo per raons d'interès públic, acordar-ne la resolució i determinar els efectes d'aquesta.

Les resolucions que adopti l'òrgan de contractació posen fi a la via administrativa i són immediatament executius.

Clàusula novena. DURADA DEL CONTRACTE I POSSIBLES PRÒRROGUES

L'execució del contracte s'iniciarà en la forma que s'estableix en la clàusula 2.7 del plec de prescripcions tècniques.

La durada del contracte es fixa per un període de dos (2) anys, a comptar des de la data de l'inici del servei, i es podrà prorrogar any a any fins a dues anualitats més. En conseqüència, la durada total del contracte, incloses les pròrrogues, no podrà ser superior a quatre anys.

Les eventuais pròrrogues es podran acordar per mutu acord de les parts i amb un preavís de quatre mesos, i es formalitzarà en el corresponent document administratiu.

Si escau, el contractista s'obliga a continuar prestant el servei durant màxim sis mesos, fins que el nou adjudicatari es faci càrrec del servei.

Clàusula desena. PRESSUPOST DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

El pressupost base de licitació s'estableix en la quantitat màxima de 340.852,40 euros, més 71.579,00 euros en concepte d'IVA (21%).

En funció de la naturalesa de les prestacions del contracte, s'estableix un tipus de licitació que expressa el preu màxim unitari que podrà abonar-se per cada hora de prestació de servei contractat, segons el detall següent:

- a) individualment i per cada **Operador/a**, s'estableix en un màxim de 17,00 euros/hora, més 3,57 euros/hora en concepte d'IVA
- b) pel **Responsable del servei** designat per l'empresa contractista, s'estableix en un màxim de 19 euros/hora, més 3,99 euros/hora en concepte d'IVA
- c) **per les hores de formació** a les que hauran d'assistir els operadors/es i el **responsable del servei designat pel contractista fora del seu horari de servei (com alumnes)**, s'estableix en un màxim de 17 euros/hora, més 3,57 euros/hora en concepte d'IVA



En aquests preus/hora de licitació unitaris estan incloses totes les despeses necessàries per a la prestació del servei (docència ...). És a dir, s'hi entenen compresos a tots els efectes els tributs de qualsevol mena que gravin l'execució del contracte i totes les despeses necessàries per a la seva execució, així com les que especifica la clàusula 14.2 del Plec de clàusules administratives generals.

En les ofertes presentades, els licitadors hauran d'igualar o millorar a la baixa els preus unitaris màxims fixats com a tipus de licitació, indicant l'IVA a aplicar com a partida independent. En cap cas podran superar els preus/hora establerts com a màxims, essent rebutjades automàticament aquelles ofertes que superin qualsevol d'ells.

Així mateix, les proposicions hauran d'assolir la totalitat de les prestacions incloses en la present contractació. En aquest sentit, el preu consignat es indiscutible i no s'admet cap prova d'insuficiència.

Aquest pressupost no suposa una obligació de despesa, atès que aquesta vindrà determinada en funció de les necessitats reals de l'organisme. És a dir, XALOC no resta obligat a esgotar l'import màxim de la previsió de despesa.

D'acord amb la durada màxima prevista, incloses les eventuals pròrrogues fins a 2 anys més, i a l'efecte del que preveu l'article 88 de la TRLCSP, el valor estimat del contracte és de 801.003,14 (IVA exclòs).

Clàusula onzena. FINANÇAMENT DEL CONTRACTE

En tractar-se d'un contracte de tracte successiu que abasta més d'una anualitat, l'autorització de la despesa queda subordinada al crèdit que sigui consignat en els pressupostos corresponents de l'organisme a les successives anualitats de vigència del contracte, de conformitat amb el que estableix l'article 174 del Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, aprovat pel Reial decret legislatiu 2/2002, de 5 de març, segons es detalla a continuació:

ANUALITAT	APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA	BI (€)	IVA	TOTAL
2015	40_9320_22706-"Estudis i treballs tècnics GRITA"	56.808,73	11.929,83	68.738,56
2016	40_9320_22706-"Estudis i treballs tècnics GRITA"	170.426,20	35.789,50	206.215,70
2017	40_9320_22706-"Estudis i treballs tècnics GRITA"	113.617,47	23.859,67	137.477,14
TOTAL		340.852,40	71.579,00	412.431,40

Clàusula dotzena. VARIANTS

No s'admet variants.

Clàusula tretzena. ACREDITACIÓ DE L'APTITUD PER CONTRACTAR

Estan capacitades per a contractar les persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que tinguin personalitat jurídica i plena capacitat d'obrar, d'acord amb el que preveu l'article 54 del TRLCSP; que no incorrin en cap de les prohibicions de contractar recollides a l'article 60 del TRLCSP, la qual cosa es pot acreditar per qualsevol dels mitjans establerts en l'article 73 del TRLCSP; que acreditin la seva solvència i que gaudeixin de l'habilitació empresarial o professional que, si s'escau, sigui exigible per dur a terme l'activitat o prestació que constitueixi l'objecte del contracte.

Així mateix, cal que l'objecte social o l'activitat dels licitadors tingui relació directa amb



l'objecte del contracte, segons resulti dels seus estatuts o regles fundacionals, i s'acrediti degudament.

1. La capacitat d'obrar dels empresaris s'acreditarà:

Per a les persones físiques (empresaris individuals i professionals), serà obligatòria la presentació del document nacional d'identitat (DNI), o document que el substitueixi, i del número d'identificació fiscal (NIF), en cas que aquest no consti en el referit DNI.

També serà necessària l'acreditació, si és el cas, del nom comercial amb el que opera en el tràfic mercantil.

Per a les persones jurídiques, serà obligatòria la presentació del CIF i de l'escriptura de constitució o modificació, en el seu cas, degudament inscrita en el Registre Mercantil, quan aquest requisit sigui exigible conforme a la legislació mercantil que li sigui aplicable que permeti acreditar per part de la persona jurídica licitadora que les prestacions del contracte es troben compreses dins de les finalitats, objecte o àmbit d'activitat que siguin propis de la mateixa, segons els seus estatuts o regles fundacionals (objecte social de l'empresa).

Quan la inscripció en el Registre Mercantil no sigui exigida, l'acreditació es realitzarà mitjançant l'aportació de l'escriptura o document de constitució, de modificació, estatuts o acta fundacional, en què constin les normes reguladores de l'activitat de l'empresa, inscrits, en el seu cas, en el Registre oficial corresponent.

Les unions d'empresaris que es constitueixin temporalment a l'empara del previst en l'article 59 del TRLCSP hauran d'acreditar, cadascun dels empresaris que la componen, la seva capacitat d'obrar d'acord amb l'establert anteriorment.

La capacitat d'obrar de les empreses no espanyoles d'Estats membres de la Unió Europea o signataris de l'Acord sobre Espai Econòmic Europeu s'ha d'acreditar mitjançant la inscripció en els registres o la presentació de les certificacions que en funció dels diferents contractes s'indiquen en l'annex I del RGLCAP.

La capacitat d'obrar de les empreses estrangeres d'Estats no membres de la Unió Europea ni signataris de l'Acord sobre Espai Econòmic Europeu s'acredita amb l'aportació d'un informe emès per la missió diplomàtica permanent o per l'oficina consular d'Espanya del lloc del domicili de l'empresa, en el qual consti, prèvia acreditació per l'empresa, que figuren inscrites en el registre local professional, comercial o anàleg, o, en el seu defecte, que actuen habitualment en el tràfic local dins l'àmbit de les activitats que abasta l'objecte del contracte.

També han d'aportar un informe de la missió diplomàtica permanent d'Espanya o de la Secretaria General de Comerç Exterior, que acrediti que l'Estat del qual són nacionals ha signat l'Acord sobre contractació pública de l'Organització Mundial del Comerç (OMC), sempre que es tracti de contractes de quantia igual o superior a la prevista a l'article 14 del TRLCSP, o, en cas contrari, un informe de reciprocitat. A més, aquestes empreses han de tenir oberta una sucursal a Espanya, amb designació d'apoderats o representants per a les seves operacions, i estar inscrites en el Registre Mercantil.

2. La prova per part dels empresaris de la no concurrència d'alguna de les prohibicions de contractar de l'article 60 del TRLCSP, podrà realitzar-se:

a) Mitjançant testimoni judicial o certificació administrativa, segons els casos, i quan aquest document no pugui ser expedit per l'autoritat competent, pot ser substituït per una declaració responsable atorgada davant una autoritat administrativa, notari públic o organisme professional qualificat.

b) Quan es tracti d'empreses d'Estats membres de la Unió Europea i aquesta possibilitat estigui



prevista en la legislació de l'Estat respectiu, es pot també substituir per una declaració responsable, atorgada davant una autoritat judicial.

3. Solvència de l'empresari

3.1- Classificació:

Per raó del valor estimat del contracte, és requisit indispensable que els licitadors que participin en el procediment disposin de classificació (Disposició transitòria 4 del TRLCSP i article 25.1 del RGLCAP).

De conformitat amb l'article 65, la disposició transitòria 4a del TRLCSP, i 37 i següents del RGLCAP, la classificació empresarial exigida és qualsevol de les dues següents:

1) Grup L, Subgrup 2, categoria B.

2) Grup U, subgrup 7, categoria B.

En cas d'empreses licitadores no espanyoles d'Estats membres de la Unió Europea o signataris de l'Acord sobre Espai Econòmic Europeu, cal estar al que disposen els articles 66.1 i 84 TRLCSP i l'article 9.2 RGLCAP.

Les empreses espanyoles integrants que concorrin en unió temporal d'empreses han d'estar classificades i poden acumular les seves classificacions per reunir els grups i subgrups indicats a l'apartat c) del quadre de característiques (article 52 RGLCAP). Si concorren en la unió empresaris nacionals, estrangers que no siguin nacionals d'un Estat membre de la Unió Europea i estrangers que sí ho siguin, els que pertanyin als dos primers grups han d'acreditar la seva classificació, i aquests últims, la seva solvència econòmica, financera i tècnica o professional.

En el cas d'empreses no espanyoles que estiguin exemptes de l'exigència de classificació, han d'acreditar la seva solvència econòmica – financera i tècnica – professional, de la forma següent:

Solvència econòmica i financera:

Requisit: volum de negocis dels darrers tres exercicis igual o superior al doble de l'import del contracte a adjudicar anual.

Acreditació: Certificació dels comptes anuals dels darrers tres exercicis, en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresa.

Solvència tècnica o professional:

Requisit: Relació dels principals serveis realitzats en els últims tres anys que inclogui l'objecte del contracte, import, el període d'execució i el destinatari, públic o privat, que permeti acreditar l'experiència en tasques i imports similars a l'objecte del contracte.

Acreditació: Certificats expedits o visats per l'òrgan competent dels destinataris dels serveis, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic. Si és un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, a falta d'aquest certificat, una declaració de l'empresari signada pel seu representant legal.

Per tal de determinar la solvència tècnica de la unió temporal d'empreses, s'acumula allò acreditat per cadascuna de les seves integrants.



3.2 Adscripció de mitjans al contracte

Tots els licitadors, nacionals i estrangers, a més d'acreditar la seva solvència, hauran de presentar el "*compromís d'adscripció dels mitjans humans i materials*" previst a l'ANNEX 8 dels presents plec de clàusules. Aquests mitjans s'hauran de detallar en l'oferta presentada.

En virtut del que disposa l'article 151.2 del TRLCSP, l'òrgan de contractació requerirà el licitador que hagi presentat l'oferta econòmica més avantatjosa perquè en el termini màxim de 10 dies acreditati que disposa efectivament dels mitjans compromesos. En cas contrari, serà exclòs de la licitació. Aquesta adscripció es considerarà una obligació essencial als efectes previstos en l'article 223.f del TRLCSP.

Clàusula catorzena. PRESENTACIÓ DE PROPOSICIONS I DOCUMENTACIÓ ADMINISTRATIVA

Presentació de proposicions

Els licitadors hauran de presentar la documentació necessària per prendre part en el procediment, dins el termini de 30 dies naturals des de l'última publicació de l'anunci de licitació en el BOP, DOGC o BOE a les oficines de la Xarxa Local de Municipis, Av. Sant Francesc, 29 1r pis, 17001-Girona, en horari d'atenció al públic, de 9:00 a 14:00 hores.

Si l'últim dia de termini per presentar les proposicions cau en dissabte o en dia festiu, aquest s'ajornarà fins el primer dia hàbil següent. Les proposicions presentades fora de termini no seran admeses en cap cas.

Caldrà aportar, acompanyant els sobres que continguin les proposicions, l'imprès que s'adjunta com a ANNEX 1, degudament complimentat per l'empresa licitadora. Aquest imprès serà el document que acreditarà el dia i hora de presentació i no caldrà, per tant, incloure'l dins els sobres.

La documentació es podrà presentar també per correu administratiu. En aquest cas, s'han de col·locar els sobres tancats amb la documentació exigida i l'imprès anterior, un cop l'hagi registrat d'entrada l'oficina de correus, dins d'un altre sobre o paquet.

L'empresari haurà de justificar la data i hora de l'enviament en l'oficina de correus (amb el resguard corresponent) i anunciar a l'òrgan de contractació la remissió de la documentació mitjançant fax (972210192), telegrama o correu electrònic (contractacioxaloc@xalocgirona.cat) en el mateix dia, fent constar el número d'expedient, títol complet de l'objecte del contracte i nom del licitador. Sense la concurrència d'ambdós requisits, no serà admesa la proposició. En qualsevol cas, si transcorregut deu dies naturals des de l'acabament del termini de presentació de proposicions, no ha arribat la proposició tramesa per correu a l'òrgan de contractació, aquesta no serà admesa en cap cas.

Cada licitador no podrà presentar més d'una proposició. Tampoc pot subscriure cap altre en unió temporal amb altres si ho ha fet individualment o figurés en més d'una unió temporal. La infracció d'aquestes normes donarà lloc a la no admissió de totes les propostes que hagi subscrit.

La presentació de proposició comporta per part de l'empresari, l'acceptació incondicionada de les clàusules dels plecs que regulen aquesta contractació, sense cap excepció o reserva, i el compromís de mantenir la seva oferta per un termini mínim de dos mesos, a comptar des de l'obertura.

Documentació



Les proposicions constaran de tres sobres tancats, signats pel candidat i amb indicació del domicili i adreça electrònica a efectes de notificacions, en els quals es farà constar la denominació del sobre de la forma següent:

Sobre A	Documentació administrativa
Sobre B	Documentació tècnica relativa als criteris d'adjudicació no quantificables automàticament, que depenen d'un judici de valor
Sobre C	Proposta econòmica i documentació relativa als criteris d'adjudicació quantificables de forma automàtica

Sobre A	Documentació administrativa
<p>1. Índex dels documents continguts dins del sobre</p> <p>2. Els documents següents:</p> <p>2A) Documents que acreditin la personalitat jurídica i capacitat d'obrar de l'empresari. Les persones físiques o jurídiques d'estats que no pertanyen a la Unió Europea han de justificar mitjançant un informe de la respectiva Missió Diplomàtica Permanent Espanyola, que l'estat de procedència de l'empresa estrangera admet la participació d'empreses espanyoles en la contractació amb l'Administració i amb els ens, organismes o entitats del sector públic assimilables als enumerats a l'article 3 del TRLCSP.</p> <p>2B) Documents que acreditin la representació. — Els qui compareguin o signin proposicions en nom d'un altre, presentaran còpia notarial del poder de representació que serà validat per l'organisme. — Si el candidat fos una persona jurídica, aquest poder ha d'estar inscrit en el Registre Mercantil, quan sigui legalment exigible. — Igualment la persona amb poder validat a efectes de representació, ha d'acompanyar fotocòpia compulsada administrativament o testimoni notarial del seu document nacional d'identitat.</p> <p>2C) Document acreditatiu de la classificació de contractista, alternativament: Grup L, Subgrup 2, categoria B Grup U, subgrup 7, categoria B).</p> <p>En el cas d'empreses no espanyoles que estiguin exemptes de l'exigència de classificació, han d'acreditar la seva solvència econòmica – financera i tècnica – professional, de la forma prevista a la clàusula 13 dels presents plecs de clàusules.</p> <p>2D) Compromís d'adscriure a l'execució del contracte els mitjans materials i humans que consten en l'imprès que s'adjunta com a ANNEX 8.</p> <p>Aquests mitjans s'hauran de detallar en l'oferta presentada.</p> <p>En virtut del que disposa l'article 151.2 del TRLCSP, l'òrgan de contractació requerirà el licitador que hagi presentat l'oferta econòmica més avantatjosa perquè en el termini màxim de 10 dies acreditati que disposa efectivament dels mitjans compromesos. En cas contrari, serà exclòs de la licitació. Aquesta adscripció es considerarà una obligació essencial als efectes previstos en l'article 223.f del TRLCSP.</p> <p>2E) Les titulacions acadèmiques i professionals (currículum) del personal que es proposa adscriure en l'execució del contracte.</p> <p>2F) Declaració responsable de no estar incurs en una prohibició per a contractar de les recollides en l'article 60 del TRLCSP. Aquesta declaració inclourà la manifestació de trobar-se al corrent del compliment de les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social imposades per les disposicions vigents, d'acord l'imprès que s'adjunta com a ANNEX 2, sense perjudici que la justificació</p>	



acreditativa de tal requisit s'hagi de presentar, abans de l'adjudicació per l'empresari a favor del qual aquesta s'efectuï.

2G) Adreça de correu electrònic del licitador, a l'efecte de rebre notificacions relacionades amb aquesta licitació, a l'empara del que preveu l'article 151.4.C del TRLCSP.

2H) Les empreses estrangeres presentaran declaració de submissió a la jurisdicció dels jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre, per a totes les incidències que de forma directa o indirecta poguessin sorgir del contracte, amb renúncia, si s'escau, al fur jurisdiccional estranger que pogués correspondre al candidat.

2I) Document de compromís de constituir, en el seu cas, una Unió Temporal d'Empreses: en el cas en que varis empresaris concorrin agrupats en unió temporal aportaran un document, que podrà ser privat, en el que, en cas de resultar adjudicatari, es comprometran a constituir-la. Aquest document haurà d'anar signat pel representant de cada una d'elles, designant un representant de la UTE i la participació que a cada un correspongui en l'UTE. D'acord l'imprès que s'adjunta com a ANNEX 3.

2J) Grup de societats: als efectes de determinar el caràcter anormal o desproporcionat de les baixes els licitadors hauran de presentar una declaració en la que manifestin si pertanyen a algun grup de societats i en cas afirmatiu s'haurà d'indicar les empreses que conformen aquest grup de societats, d'acord l'imprès que s'adjunta com a ANNEX 4. S'entén per empreses pertanyents a un grup de societats aquelles que es trobin en qualsevol dels supòsits de l'art. 42.1 del Codi de Comerç.

2K) Declaració d'integració de treballadors amb discapacitat. D'acord l'imprès que s'adjunta com a ANNEX 6.

2L) Declaració d'exempció de complir amb el pla d'igualtat d'oportunitats entre homes i dones. D'acord l'imprès que s'adjunta com a ANNEX 7.

Tots els documents a incloure en el sobre han de porta la signatura i segell de l'empresa.

La documentació haurà de presentar-se lliure d'enquadració mecànica, sense espirals ni altres elements que dificultin la seva manipulació i arxiu.

Inscripció en el Registre Oficial de Licitadors de l'Estat i/o de la Generalitat de Catalunya

Les empreses inscrites en el Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades de l'Estat (ROLEC) i/o al Registre Electrònic d'Empreses Licitadores de la Generalitat de Catalunya (RELI), no han d'aportar els documents i dades que hi figurin inscrites.

Aquestes empreses han d'incloure en el sobre de documentació administrativa una declaració conforme estan inscrites en aquest registre i que les dades que s'hi troben incloses es mantenen vigents, així com la documentació que sigui requerida i no consti en els citats registres.

L'òrgan de contractació consultarà d'ofici, en la fase procedimental que correspongui, si hi ha informació registral de les empreses que liciten en el procediment en curs.

Les empreses inscrites estan exemptes de lliurar materialment la documentació que acredita:

- La personalitat jurídica
- La representació
- La capacitat d'obrar
- L'alta en l'impost d'activitats econòmiques, i el rebut del darrer pagament, o, si escau, la declaració d'exempció.
- Així mateix, es dispensa l'empresa inscrita de presentar la declaració segons la qual no es troba en cap de les circumstàncies que determinen la prohibició de contractar amb el sector públic que estableix l'article 60 del TRLCSP, que no s'ha donat de baixa en la matrícula de l'impost d'activitats econòmiques, i també està dispensada de presentar la declaració d'estar al corrent en el compliment tant de les obligacions tributàries com de les relatives a la Seguretat Social.
- Finalment, les empreses inscrites en el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores no han de presentar les dades i els documents d'acreditació de la solvència econòmica i financera i tècnica o professional sol·licitats en el present procediment d'adjudicació sempre i quan les sol·licitades dades i documents



figurin en l'esmentat Registre.

No obstant això, si el certificat és vigent però inclou dades que ja no són certes, el licitador pot presentar-lo juntament amb una declaració responsable de la vigència parcial de les dades que inclou i amb els documents que actualitzin les dades no vigents.

A títol de solvència, l'òrgan de contractació disposa que totes les empreses licitadores hauran de presentar obligatòriament i sense excepció:

1.- El compromís d'adscriure a l'execució del contracte els mitjans humans i materials que consten en l'imprès que s'adjunta com a ANNEX 8.

2.- Les titulacions acadèmiques i professionals del personal que s'ha compromès adscriure a l'execució del contracte a través de l'ANNEX 8.

3.- Els principals serveis efectuats per l'empresa licitadora durant els últims 3 anys que tinguin relació amb l'objecte del present contracte, és a dir, l'atenció telefònica i telemàtica en matèria de gestió i recaptació d'ingressos públics. Cal incloure l'import, les dates, el destinatari, públic o privat, dels mateixos. Els serveis o treballs efectuats s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic o, 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.

Finalment, XALOC es reserva el dret a poder presenciar una jornada de treball dels licitadors en algun dels centres en els que actualment estan prestant els seus serveis de centre d'atenció telemàtica.

Sobre B	Documentació tècnica relativa als criteris d'adjudicació no quantificables automàticament, que depenen d'un judici de valor.
----------------	---

1. Índex dels documents continguts dins el sobre.

2. Proposta tècnica del servei, en la qual hi haurà de constar la Memòria tècnica del servei, amb el contingut següent:

- **2.A** Relació i organització del personal adscrit al servei:

Pla de Treball/Organització del personal adscrit.

Detall del Programa de Formació que hauran de seguir els operadors del servei després de la posta en funcionament del servei i durant la vida del contracte, d'acord amb la clàusula 2.7 del plec de prescripcions tècniques

Perfil formatiu i professional del personal docent a aportar.

- **2.B** Documentació, metodologia i procediments a seguir per a la gestió i seguiment del projecte:

Aportació d'una fitxa "tipus" sobre la valoració del seguiment i rendiment del personal operador.

Aportació d'un protocol d'atenció al contribuent.

Aportació de guies per a la realització d'enquestes.

Identificació de nous paràmetres de qualitat, forma de mesura i correccions.

Proposta de millores quant als serveis a prestar.

- **2.C** SICH. Descripció detallada del sistema informàtic de control horari, d'acord amb la clàusula 2.6 del plec de prescripcions tècniques.

En aquesta memòria haurà de constar el contingut especificat en els criteris que s'utilitzaran per valorar la mateixa establerts en la clàusula 16a d'aquest plec.

Així mateix, les proposicions que no contemplin un sistema informàtic de control horari (SICH) seran rebutjades de forma automàtica per constituir una obligació essencial del contracte, de conformitat amb la clàusula 2.6 del plec de prescripcions tècniques.



--

Sobre C	Proposta econòmica i documentació relativa als criteris d'adjudicació quantificables de forma automàtica
<ol style="list-style-type: none">1. Índex dels documents continguts dins del sobre.2. Proposició econòmica, d'acord amb l'imprès que s'adjunta com a ANNEX 5.3. Proposta de borsa d'operadors i responsable per suplir les absències, baixes, vacances i permisos.4. Ús d'aplicacions informàtiques en matèria de gestió i recaptació d'ingressos públics5. Proposta de bossa d'hores de formació continuada fora de l'horari de la prestació del servei sense cost addicional per XALOC.6. Proposta de bossa d'hores d'operadors per cobrir necessitats puntuals de feina sense cost addicional per XALOC7. Proposta de desviació de trucades del CAU – XALOC a un altre centre de l'adjudicatària, en els casos de necessitats puntuals de feina o saturació, sense que això suposi un cost addicional per XALOC.	

Tots els documents que s'incloguin en qualsevol dels tres sobres han de portar la signatura i segell de l'empresa licitadora.

Clàusula quinzena. COMPTE DE TERMINIS I DIES HÀBILS

Els terminis es comptaran a partir del dia següent al de l'acte de què es tracti. Si l'últim dia del termini coincideix en dissabte, es traslladarà la fi del termini al següent dia hàbil.

Són dies festius els que estableix la Generalitat de Catalunya, més les festes locals de Girona, així com els dies 24 i 31 de desembre.

Els altres dies són hàbils, amb independència de la qualificació que tinguin a la resta de l'Estat.

Clàusula setzena. CRITERIS DE VALORACIÓ

Els criteris a tenir en compte a l'hora de considerar quina és la proposició econòmicament més avantatjosa seran els que tot seguit s'indiquen, d'acord amb la ponderació que es detalla per a cadascun d'ells:

A) Criteris que depenen d'un judici de valor: fins a 40 punts

A1) Proposta tècnica: fins a 40 punts.

A.1	Memòria tècnica del servei	fins a 40 punts.
<p>Per valorar la qualitat tècnica, es tindran en compte:</p> <ul style="list-style-type: none">- L'estimació d'hores.- Les tasques.- El projecte de formació per a la prestació del servei.- Els recursos humans i tècnics assignats. <p>Els licitadors hauran de presentar aquesta memòria de la forma següent:</p> <p>A.1.1) Relació i organització del personal adscrit al servei: fins a 20 punts</p> <p>➤ <u>Pla de Treball/Organització del personal adscrit al contracte amb indicació de les tasques a realitzar, tant per personal operador com pel responsable del servei.</u></p> <p>El Pla d'implantació del servei que no pot superar 4 setmanes (segons s'estableix en l'apartat 2.7 Prestació del servei i formació, formació Inicial del Plec tècnic), que ha de contenir, com a mínim, la</p>		



distribució de les hores de formació en relació amb la matèria tributària, expedients sancionadors, d'aplicació informàtica i d'atenció al contribuent, indicant si escau, pràctiques en real abans de la posada en marxa del servei d'atenció de contribuents).

A partir del quadre on s'identifica el personal operador per torns i mesos (Plec de prescripcions tècniques apartat 2.1 Prestació i organització del servei), s'haurà d'aportar per a cada torn, la identificació de les persones que el cobriran de manera que quedi constància del "currículum" del personal que s'adscriu al contracte en cada moment.

Caldrà informar per a cada torn, l'hora d'entrada i sortida que realitzarà cada persona per a prestar el servei d'atenció telefònica, així com quin temps es dedicarà a la resposta de correus electrònics i/o dedicació de l'enviament de la documentació que se'n carregui.

Es valorarà l'aportació de personal substitutiu per a supòsits d'absència, baixes i altres incidències (identificació amb noms i cognoms i currículum).

Aquest cronograma serà revisat i ajustat a l'inici del projecte, i/o durant la prestació del servei, si escau.

➤ Detall del Programa de Formació que hauran de seguir els operadors del servei després d'iniciar la prestació del servei, així com durant la vida del contracte. Caldrà l'aportació d'un calendari, en les matèries següents:

- Dret administratiu.
- Dret tributari.
- Protecció de dades de caràcter personal.
- Atenció al contribuent.

En tot cas, a l'inici del servei aquest podrà ser redefinit conjuntament amb XALOC.

➤ Perfil formatiu i professional del personal docent a aportar.

➤ Aportació de manuals pràctics en relació amb les matèries concretes, tant a nivell tributari com d'atenció al contribuent. Pel que fa a nivell tributari, casos pràctics relacionats amb tributs locals amb identificació de preguntes bàsiques que un contribuent pot realitzar davants dels principals impostos i taxes municipals amb la identificació de contestes tipus. Pel que fa als manuals sobre atenció al contribuents, haurà de contenir casos pràctics sobre deteccions de situacions de conflictes i respostes a donar davant d'aquestes.

A.1.2) Documentació, metodologia i procediments a seguir per a la gestió i seguiment del projecte: fins a 20 punts.

➤ Aportació d'una fitxa "tipus" sobre la valoració del seguiment i rendiment del personal operador. Aquesta ha de recollir els "imputs" a valorar en relació amb el desenvolupament personal de les tasques realitzades. A mode d'exemple, un dels imputs a valorar podrien ser:

- Tractament de les dades de caràcter personal (segueix íntegrament el protocol sense oblidar cap pas)
- Realització de la salutació i acomiadament corporativa.
- Agilitat en la resolució de la consulta.
- Rigor en la informació que dona al contribuent sobre la consulta efectuada.
- Domini de l'aplicació informàtica com a eina de treball, etc..

Aquestes fitxes, amb les seves conclusions per part del responsable del servei del contractista, s'hauran de presentar mensualment al responsable de XALOC per tal que els resultats s'estudiïn conjuntament a fi de prendre les oportunes decisions.

➤ Aportació d'un protocol d'atenció al contribuent que garanteixi l'exercici dels drets dels obligats tributaris regulats a l'article 34 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, General Tributària i la protecció de dades de caràcter personal, regulada a la Llei 15/1999.

Aquest protocol ha de contenir com a mínim:

- Salutació corporativa: fórmules proposades
- Identificació i presa de dades: contingut d'aquestes. Proposta d'actuació en cas que no siguin coincident amb les que consten a la base de dades.
- Resolució de la consulta (telefònica o per e-mail) : distinció entre informació general o pública que es



pot facilitar i informació particular. En aquest cas, normes o pautes de quina informació es pot facilitar. Informació que en cap cas es pot facilitar per aquest canal.

En tot cas, aquest protocol serà validat, supervisat, complementat o modificat per l'organisme i qualsevol canvi que s'hagi de realitzar haurà d'estar prèviament autoritzat pel responsable de XALOC.

➤ Es valorarà l'aportació de guies per a la realització d'enquestes relatives al coneixement sobre la satisfacció del servei per part dels contribuents i els ajuntaments. Identificació de campanyes relatives a aquest procés.

➤ Identificació de nous paràmetres de qualitat, forma de mesura i correccions en la gestió quan de les dades obtingudes es sobrepassin els límits de qualitat establerts en aquests.

➤ Proposta de millores quant als serveis a prestar. Identificació de nous tràmits.

La falsedat en el nivell de coneixements tècnics del personal ofert, deduïda del contrast entre els valors especificats en la oferta i els coneixements reals demostrats en l'execució dels treballs, podrà comportar la seva substitució.

En cas que les empreses licitadores estiguin prestant aquest mateix servei per a alguna empresa/Administració, els membres de la Mesa de Contractació es reserven el dret a poder comprovar presencialment ("in situ") el sistema organitzatiu, els mètodes i procediments de treball utilitzats.

B. Criteris avaluable de forma automàtica: fins a 60 punts

B.1. Preu/hora del personal adscrit al contracte:

B.1.1	Proposta econòmica – preu/hora operador/a	fins a 17,5 punts.
--------------	--	---------------------------

El preu/hora d'un operador/a (preu unitari). Fins a 17,5 punts:

El resultat de la valoració econòmica de les ofertes serà el resultant de la següent operació:

$$\text{Puntuació} = \frac{(\text{Preu base de licitació} - \text{Preu de l'oferta que es puntua})}{(\text{Preu base de licitació} - \text{Preu de l'oferta més econòmica})} \times \text{Puntuació màxima}$$

Aquest preu unitari inclou totes les despeses derivades del servei (IVA exclòs)

En cap cas podran superar el preu/hora establert com a màxim, essent rebutjades automàticament aquelles ofertes que el superin.

Per a la seva valoració s'haurà d'aportar l'oferta econòmica seguint el model de l'annex 5.

B.1.2	Proposta econòmica – preu/hora responsable del servei designat pel contractista	fins a 10 punts.
--------------	--	-------------------------

El preu/hora del responsable del servei designat per la contractista (preu unitari). Fins a 10 punts:

El resultat de la valoració econòmica de les ofertes serà el resultant de la següent operació:

$$\text{Puntuació} = \frac{(\text{Preu base de licitació} - \text{Preu de l'oferta que es puntua})}{(\text{Preu base de licitació} - \text{Preu de l'oferta més econòmica})} \times \text{Puntuació màxima}$$

Aquest preu unitari inclou totes les despeses derivades del servei (IVA exclòs)

En cap cas podran superar el preu/hora establert com a màxim, essent rebutjades automàticament aquelles ofertes que el superin.



Per a la seva valoració s'haurà d'aportar l'oferta econòmica seguint el model de l'annex 5.

B.1.3	Proposta econòmica – preu/hora del personal que assisteixi a formació fora del seu horari de servei (com a alumne)	fins a 5 punts.
--------------	---	------------------------

El preu/hora del personal que assisteixi a formació fora del seu horari de servei (preu unitari). Fins a 5 punts:

El resultat de la valoració econòmica de les ofertes serà el resultant de la següent operació:

$$\text{Puntuació} = \frac{(\text{Preu base de licitació} - \text{Preu de l'oferta que es puntua})}{(\text{Preu base de licitació} - \text{Preu de l'oferta més econòmica})} \times \text{Puntuació màxima}$$

Aquest preu unitari inclou totes les despeses derivades del servei (IVA exclòs)

En cap cas podran superar el preu/hora establert com a màxim, essent rebutjades automàticament aquelles ofertes que el superin.

Per a la seva valoració s'haurà d'aportar l'oferta econòmica seguint el model de l'annex 5.

B.2	Borsa d'operadors i responsable per suplir les absències, baixes, vacances i permisos	fins a 2,5 punts.
------------	--	--------------------------

Es valora que durant tota la durada del contracte l'empresa disposi d'una borsa d'operadors i responsable del servei designat pel contractista per cobrir qualsevol absència, baixa, vacances, permís, etc., amb els mateixos perfils i categories professionals, d'acord amb els terminis i criteris establerts en el plec de clàusules administratives particulars, així com en el plec de prescripcions tècniques.

Les empreses licitadores només podran proposar alguna de les opcions següents:

- 1 borsa de 5 persones: 0,8 punt
- 1 borsa de 10 persones: 1,6 punts
- 1 borsa de 15 persones: 2,5 punts

B.3	Ús d'aplicacions informàtiques en matèria de gestió i recaptació d'ingressos públics	fins a 5 punts.
------------	---	------------------------

Es valora que el personal proposat a adscriure al servei hagi utilitzat aplicacions informàtiques de gestió i recaptació d'ingressos públics, a escollir únicament entre algunes de les opcions següents:

-El responsable del servei designat pel contractista:

Entre 1 i 2 anys..... 1 punt.
Més de 2 anys..... 1,5 punts.

-Els operadors adscrits:

Que fins al 25% dels operadors hagi utilitzat aplicacions informàtiques de gestió i recaptació d'ingressos públics més d'un any..... 2 punts.

Que fins al 50% dels operadors hagi utilitzat aplicacions informàtiques de gestió i recaptació d'ingressos públics més d'un any..... 2,5 punts.

Que fins el 75% dels operadors hagi utilitzat aplicacions informàtiques de gestió i recaptació d'ingressos públics més d'un any..... 3 punts.

Que el 100% dels operadors hagi utilitzat aplicacions informàtiques de gestió i recaptació d'ingressos públics més d'un any..... 3,5 punts.

Per acreditar-ho, caldrà un certificat de l'empresa/administració en el que així s'especifiqui, el nom de l'aplicació informàtica utilitzada i els corresponents TC1 i TC2.



B.4 Altres millores del servei sense cost addicional: fins a 20 punts

B.4.1	Borsa d'hores de formació continuada fora de l'horari de la prestació del servei - sense cost addicional	Fins a 7,5 punts
<p>Només es valorarà que els licitadors ofereixin una borsa d'hores de formació sense cost addicional per XALOC fora de l'horari de la prestació del servei, a més del mínim d'hores de formació inicial exigint en el plec de prescripcions tècniques.</p> <p>Els licitadors només podran escollir alguna de les 3 opcions següents:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Borsa de 75 hores anuals..... 2,5 punts.▪ Borsa de 150 hores anuals..... 5,0 punts.▪ Borsa de 200 hores anuals..... 7,5 punts.		
B.4.2	Bossa d'hores d'operadors per cobrir necessitats puntuals de feina sense cost addicional per XALOC	fins a 7,5 punts.
<p>S'atorgarà 0,2 punt per cada 5 hores anuals proposades o part proporcional.</p> <p>XALOC podrà disposar d'aquestes hores discrecionalment durant la vigència del contracte, fins i tot decidir l'acumulació d'aquestes hores.</p>		
B.4.3	En els casos de necessitats puntuals de feina o saturació del CAU, poder desviar trucades a un altre centre de trucades de l'adjudicatària, sense cost addicional per XALOC.	fins a 5 punts.
<p>Es valorarà que, davant necessitats puntuals de feina o de saturació del servei, el CAU - XALOC pugui desviar trucades a un centre de trucades de l'adjudicatària.</p> <p>A escollir únicament entre algunes de les opcions següents:</p> <ul style="list-style-type: none">- 5 torns anuals 1 punt.- De 6 torns anuals fins a 10 torns un màxim de 3 punts- D'11 torns anuals fins a 15 torns..... un màxim de 5 punts <p>Cada torn es correspon a 5 hores.</p> <p>En cas de desviació, el centre de trucades de l'adjudicatària haurà de disposar dels d'operadors adequats i necessaris per atendre el servei, d'acord amb el plec de clàusules administratives particulars. Per la qual cosa durant el temps que duri el desviament hi haurà d'haver com a mínim un operador que entengui i parli correctament en català.</p> <p>Pel que fa al nombre d'operadors, cal prendre com a referència el nombre d'operadors per torn/mes establerts pel CAU - XALOC a la clàusula 2.1 del plec de prescripcions tècniques.</p> <p>En el cas que es produeixi aquesta desviació de trucades a un centre d'atenció de l'adjudicatària, XALOC únicament assumirà les despeses tècniques de configuració i d'habilitació dels accessos remots, tant a nivell de comunicacions com de programari. <u>La resta de despeses seran assumides per l'empresa adjudicatària.</u></p> <p>Per aquest motiu, caldrà que l'adjudicatària disposi, com a mínim, dels següents requeriments informàtics:</p> <ul style="list-style-type: none">• Accés ADSL amb IP fixa• Equips de sobretaula amb S.O Windows 7• Equips d'impressió compatibles <p>La derivació de les trucades no es portarà a terme a números de telèfon de tarificació especial que</p>		



suposin un cost adicional a l'organisme.

Les millores ofertes constituïran obligacions contractuals i en cap cas representaran un major cost econòmic per a l'ens contractant.

Clàusula dissetena. OFERTES DESPROPORCIONADES

El caràcter desproporcionat o anormal de les ofertes presentades s'apreciarà, només pel que fa al preu, d'acord amb el que disposa l'article 85 del Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel que s'aprova el Reglament general de la Llei de contractes de les Administracions Públiques, segons el qual es consideraran desproporcionades o temeràries les ofertes que es trobin en els següents supòsits:

- a) Quan, concorrent un sol licitador, sigui inferior al pressupost base de licitació en més de 25 unitats percentuals.
- b) Quan concorrin dos licitadors, la que sigui inferior en més de 20 unitats percentuals a l'altra oferta.
- c) Quan concorrin tres licitadors, les que siguin inferiors en més de 10 unitats percentuals a dita mitjana. En qualsevol cas, es considerarà desproporcionada la baixa superior a 25 unitats percentuals.
- d) Quan concorrin quatre o més licitadors, les que siguin inferiors en més de 10 unitats percentuals a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades. No obstant, si entre elles existeixen ofertes que siguin superiors a dita mitjana en més de 10 unitats percentuals, es procedirà al càlcul d'una nova mitjana només amb les ofertes que no es trobin en el supòsit indicat. En tot cas, si el nombre de les restants ofertes és inferior a tres, la nova mitjana es calcularà sobre les tres ofertes de menor quantia.

Per a la valoració de les ofertes com desproporcionades, la Mesa de contractació podrà considerar la relació entre la solvència de l'empresa i l'oferta presentada.

Quan s'identifiqui una proposició que pugui ser considerada desproporcionada o anormal, es donarà audiència al licitador que l'hagi presentat perquè justifiqui la valoració de l'oferta i precisi les condicions de la mateixa. Aquest tràmit d'audiència es notificarà a l'adreça de correu electrònic facilitat en la seva oferta.

En cas de no justificar l'oferta, es considerarà com una retirada injustificada de la proposició.

Clàusula divuitena. MESA DE CONTRACTACIÓ

L'òrgan de contractació de l'organisme estarà assistit per una mesa de contractació, integrada pels membres i els suplents següents:

Presidència:

- Titular: Carmen Gallego Marín, l'adjunta a gerència.
Suplent: Albert Mustarós Gel, el director de l'Àrea dels Serveis d'Assistència i Formació

Vocals:

- Titular: Núria Josa Arbonès, la interventora general de la Diputació de Girona.
Suplent: Imma Molas Pujol, la directora de l'Àrea dels Serveis Econòmics de XALOC.
- Titular: Joan Carles Bonet Foix, el secretari delegat de XALOC.
Suplent: Montserrat Xuclà i Santmartí, la tècnica superior del Servei d'Assistència i Formació de XALOC.
- Titular: Núria Prado Andreu, la directora de l'Àrea de Gestió i Recaptació de XALOC.
Suplent: Joan Burjachs i Gómez, el coordinador territorial de XALOC.



- Titular: Pilar González Gil, la directora de l'Àrea d'Administració i Organització de XALOC.
Suplent: Àngel Líria Grande, el director de l'Àrea d'Inspecció de XALOC.

Secretaria:

- Un/a membre de la Mesa actuarà com a secretari/ària.

La Mesa podrà incorporar a les seves reunions assessors especials (tècnics i/o administratius) amb veu però sense vot.

Per a la correcta constitució de la Mesa hi haurà d'haver la presència de la majoria absoluta dels seus membres i, en tot cas, el/la president/a, el/la secretari/a i els dos vocals que tenen atribuïdes les funcions corresponents a l'assessorament jurídic i el control econòmic-pressupostari de l'òrgan.

La Mesa de Contractació es reunirà el tercer dia hàbil següent a la finalització del termini de presentació de proposicions. Si s'hagués presentat alguna proposició per correu, aquest acte s'ajornarà i es comunicarà en el correu electrònic indicat pels licitadors en el sobre de les proposicions i en el Perfil de contractant.

Clàusula dinovena. OBERTURA DE PROPOSICIONS, CLASSIFICACIÓ DE PROPOSICIONS I REQUERIMENT AL LICITADOR QUE HAGI PRESENTAT L'OFERTA ECONÒMICA MÉS AVANTATJOSA

Obertura de proposicions

Obertura sobre A – documentació administrativa

L'obertura de pliques tindrà lloc a la seu central de XALOC, situada a l'avinguda Sant Francesc, 29, 4a planta, de Girona (entrada provisional pel passatge Gaspar Casal), el dia i hora indicats en l'anunci de licitació i en el Perfil de contractant.

La Mesa de Contractació qualificarà prèviament la documentació administrativa (Sobre A), presentada en el termini establert i en la forma escaient, i desestimarà automàticament aquelles empreses licitadores que no aportin tota la documentació requerida o que no acreditin la capacitat i/o la solvència sol·licitades.

Tanmateix, en cas que la Mesa observi defectes o omissions esmenables en la documentació presentada, ho comunicarà als licitadors afectats a l'adreça electrònica que hagin determinat a aquests efectes. Els licitadors afectats hauran de corregir o esmenar els defectes en un termini no superior a 3 dies hàbils, a partir del dia següent a la notificació. Si no ho fan així, quedaran exclosos del procediment de contractació.

Així mateix, d'acord amb l'article 22 del RGLCAP, la Mesa podrà sol·licitar a l'empresari els aclariments que li calguin sobre els certificats i documents presentats, o requerir-lo perquè en presenti de complementaris. En aquest cas, l'empresari disposarà d'un termini de tres dies naturals.

Una vegada qualificada la documentació administrativa, ha de determinar les empreses que s'ajusten als criteris de selecció establerts, amb pronunciament respecte de les admeses a la licitació, les rebutjades i les causes del seu rebuig.

XALOC es reserva el dret a poder presenciar una jornada de treball dels licitadors en algun dels centres en els que actualment estan prestant els seus serveis.



Obertura sobre B - Documentació tècnica relativa als criteris d'adjudicació no quantificables automàticament.

En el dia, lloc i hora expressats en el perfil del contractant, la Mesa de contractació procedirà en sessió pública, a l'obertura del Sobre B, excepte el de les proposicions que hagin estat rebutjades, d'acord amb els tràmits següents:

- La Mesa donarà compte del resultat de la qualificació de la documentació administrativa examinada amb caràcter previ en sessió no pública, amb expressió de les proposicions rebutjades, la causa de la no admissió, de les que han d'esmenar part de la documentació, amb detall de l'esmena, si és el cas, a més de la relació de les empreses admeses.
- Tot seguit es procedirà a l'obertura dels sobres "B" i a la lectura del document (índex) que relaciona el seu contingut.

Obertura sobre C - Proposta econòmica i documentació relativa als criteris d'adjudicació quantificables de forma automàtica.

La Mesa de contractació donarà a conèixer, en sessió pública, el resultat de la valoració assignada als criteris de judici de valor i procedirà a l'obertura dels sobres "C", que contenen les ofertes ponderables mitjançant fórmules aritmètiques.

La Mesa procedirà al rebuig motivat de les proposicions que no guardin concordança amb la documentació examinada i admesa, o excedeixin del pressupost base de licitació, o variïn substancialment el model establert, o comportin error manifest en l'import de la proposició, o el licitador hagi reconegut que la seva proposta té algun error o alguna inconsistència que la facin inviable. Aquest rebuig serà elevat a l'òrgan de contractació que resoldrà expressament.

Conclusa la lectura de les proposicions econòmiques, la mesa de contractació invitarà els assistents a que manifestin els dubtes i a que exposin les observacions o reserves oportunes contra l'acte celebrat.

Les proposicions seran valorades per la Mesa de contractació, la qual podrà sol·licitar en qualsevol cas i moment l'assessorament i els informes tècnics que consideri necessaris.

La Mesa de contractació procedirà a classificar les proposicions per ordre decreixent de puntuació i elevarà a l'òrgan de contractació la proposta d'adjudicació a favor del licitador que hagi presentat l'oferta econòmica més avantatjosa.

La proposta d'adjudicació formulada per la Mesa de contractació no crearà cap dret a favor de l'adjudicatari proposat davant XALOC.

Classificació de proposicions i requeriment de documentació al licitador que hagi presentat l'oferta econòmica més avantatjosa

L'òrgan de contractació declararà la classificació de les proposicions per ordre decreixent i requerirà el licitador que hagi presentat l'oferta econòmicament més avantatjosa, per tal que en el termini de 10 dies hàbils, a comptar del següent a aquell en què hagi rebut el requeriment, presenti la documentació justificativa que preveu l'article 151.2 del TRLCSP:

a) Si no està inscrita en el Registre Oficial de Licitadors de l'Estat i/o de la Generalitat de Catalunya

- Els documents justificatius conforme es troba al corrent del compliment d'obligacions



tributàries i amb la Seguretat Social, previstos als articles 13 i 14 del RGLCAP, així com el document d'alta en l'Impost d'Activitats Econòmiques, d'acord amb l'article 15 de la mateixa norma.

Per tal que l'empresa acrediti que es troba al corrent de les obligacions tributàries i de les obligacions amb la Seguretat Social, cal que aporti la documentació següent:

1. En relació amb l'Impost sobre Activitats Econòmiques:

Si l'empresa proposada com adjudicatària és subjecte passiu de l'Impost sobre Activitats Econòmiques i està obligada a pagar aquest Impost, ha de presentar el document d'alta de l'Impost relatiu a l'exercici corrent en l'epígraf corresponent a l'objecte del contracte o el darrer rebut de l'Impost, acompanyat d'una declaració responsable de no haver-se donat de baixa en la matrícula de l'Impost.

Si l'empresa proposada es troba en algun supòsit d'exempció recollit en l'article 82 del Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, aportarà una declaració responsable que ha d'especificar el supòsit legal d'exempció i el document de declaració en el cens d'obligats tributaris.

2. En relació amb la resta d'obligacions tributàries i amb les obligacions amb la Seguretat Social:

- Certificat positiu de l'Agència Estatal d'Administració Tributària acreditant que l'empresa es troba al corrent d'obligacions tributàries i de la inexistència de deutes de naturalesa tributària.
- Certificat positiu, emès per la Tresoreria de la Seguretat Social, de trobar-se al corrent en el compliment de les obligacions de l'empresa amb la Seguretat Social.

A tal efecte són vàlides les certificacions, impreses per via telemàtica, informàtica o electrònica, de caràcter positiu i acreditatives del compliment d'obligacions amb la Tresoreria de la Seguretat Social, d'acord amb les previsions de l'article 15.4 del RGLCAP.

Si les empreses licitadores autoritzen a XALOC a poder consultar a l'Agència Estatal d'Administració Tributària així com a la Tresoreria de la Seguretat Social si estan al corrent de les seves obligacions, mitjançant la declaració responsable que consta com a Annex 2, no serà necessari que aportin les certificacions corresponents.

Així mateix, el licitador que hagi presentat l'oferta econòmicament més avantatjosa haurà d'aportar la documentació següent:

- Documents acreditatius de l'efectiva disposició de mitjans que s'hagi compromès a dedicar o adscriure a l'execució del contracte d'acord amb l'article 64.2 del TRLCSP. En cas contrari serà exclòs de la licitació. Aquesta adscripció es considerarà una obligació essencial als efectes previstos en l'article 223.f del TRLCSP.

En virtut del que disposa l'article 151.2 del TRLCSP, l'òrgan de contractació requerirà el licitador que hagi presentat l'oferta econòmica més avantatjosa perquè en el termini màxim de 10 dies acrediti que disposa efectivament dels mitjans compromesos. En cas contrari, serà exclòs de la licitació. Aquesta adscripció es considerarà una obligació essencial als efectes previstos en l'article 223.f del TRLCSP.

- Document acreditatiu de la constitució de la garantia definitiva.

b) Si està Registre Oficial de Licitadors de l'Estat i/o de la Generalitat de Catalunya (RELI)



El licitador que hagi presentat l'oferta econòmicament més avantatjosa haurà d'aportar la documentació següent:

- Documents acreditatius de l'efectiva disposició de mitjans que s'hagi compromès a dedicar o adscriure a l'execució del contracte d'acord amb l'article 64.2 del TRLCSP. En cas contrari serà exclòs de la licitació. Aquesta adscripció es considerarà una obligació essencial als efectes previstos en l'article 223.f del TRLCSP.
- Document acreditatiu de la constitució de la garantia definitiva.

Si en la inscripció del RELI hi haguessin dades caducades l'organisme requerirà a l'empresa per tal que porti les actualitzacions corresponents.

Si no es complimenta adequadament el requeriment en el termini assenyalat, s'entendrà que el licitador ha retirat la seva oferta, procedint-se en aquest cas, a recavar la mateixa documentació al licitador següent, per l'ordre en que hagin estat classificades les proposicions.

Clàusula vintena. GARANTIES

1 Garantia provisional

No s'exigeix la constitució de garantia provisional, de conformitat amb allò que disposa l'article 103 TRLCSP.

2 Garantia definitiva

El licitador que hagi formulat l'oferta econòmicament més avantatjosa haurà de constituir una garantia del 5% de l'import del pressupost base de licitació, sense IVA.

La garantia es pot prestar en alguna de les formes següents:

- a) En efectiu.
- b) Mitjançant aval, prestat per algun dels bancs, caixes d'estalvis, cooperatives de crèdit, establiments financers de crèdit i societats de garantia recíproca autoritzats per operar a Espanya, que s'ha de dipositar a la tresoreria de l'organisme.
- c) Mitjançant contracte d'assegurança de caució, amb una entitat asseguradora autoritzada per operar en el ram. El certificat de l'assegurança s'ha de lliurar a la tresoreria de l'organisme.

La tresoreria de l'organisme es troba a la seu central de l'organisme, avinguda Sant Francesc, 29, 1r pis, de Girona (17001).

La garantia no serà retornada o cancel·lada fins que no s'hagi produït el venciment del termini de garantia i s'hagi complert satisfactòriament el contracte a judici de l'organisme contractant.

Aquesta garantia respondrà als conceptes inclosos en l'article 100 del TRLCSP.

Clàusula vint-i-unena. ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE

En el termini de 5 dies hàbils següents a la recepció de la documentació requerida, l'òrgan de contractació acordarà mitjançant resolució l'adjudicació del contracte.

L'adjudicació es notificarà als candidats o licitadors i, simultàniament, es publicarà en el perfil del contractant.

En la notificació i en el perfil del contractant s'indicarà el termini en que s'ha de procedir a la formalització del contracte.



Clàusula vint-i-dosena. FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE

El present contracte és susceptible de recurs especial en matèria de contractació, per la qual cosa no es podrà formalitzar fins que transcorrin 15 dies hàbils des de que es remeti la notificació de l'adjudicació als licitadors i candidats.

L'òrgan de contractació requerirà a l'adjudicatari perquè formalitzi el contracte en el termini no superior a 5 dies a comptar des del dia següent a aquell en el que s'hagués rebut el requeriment.

Aquest document serà títol suficient per accedir a qualsevol registre públic. No obstant això, el contractista pot sol·licitar que el contracte s'elevi a escriptura pública essent al seu càrrec les despeses corresponents.

Les empreses que hagin concorregut conjuntament han de presentar en aquest moment l'escriptura pública de constitució de la unió temporal d'empreses (UTE), en la qual consti el nomenament de representant o apoderat únic de la UTE amb poders suficients per exercir els drets i complir les obligacions que es derivin del contracte fins a la seva extinció.

La formalització del contracte és requisit imprescindible per poder iniciar-se l'execució del mateix.

La formalització del contracte es publicarà en el perfil del contractant i en el Butlletí Oficial corresponent, d'acord amb l'article 154 del TRLCSP.

Clàusula vint-i-tresena. DESPESES A CÀRREC DEL CONTRACTISTA

Són a càrrec de l'adjudicatari les despeses següents:

1. Les que es produeixin amb motiu dels tràmits preparatoris i de formalització del contracte, si s'escau, amb un import màxim de 1.500 euros.
2. La d'elevació del contracte a escriptura pública, si així ho sol·licita el contractista.

Clàusula vint-i-quatrena. EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

El contracte s'executarà amb subjecció a allò establert en el present plec de clàusules i en el plec de prescripcions tècniques, i d'acord amb les instruccions que per a la seva interpretació doni al contractista l'òrgan de contractació.

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

El contractista executarà el contracte pel seu compte i risc i està obligat a indemnitzar els danys i perjudicis que es causin, tant a l'organisme com a tercers, com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte, llevat en el supòsit que els danys s'ocasionin com a conseqüència immediata i directa d'una ordre de XALOC.

Clàusula vint-i-cinquena. CONTROL DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE. POTESTATS DE L'ORGANISME

Correspon a XALOC el control, seguiment i inspecció de l'execució del contracte, a quin efecte podrà donar al contractista les instruccions oportunes per al seu correcte compliment.

L'òrgan de contractació ostenta la prerrogativa d'interpretar el contracte, resoldre els dubtes que ofereixi el seu compliment, modificar-lo per raons d'interès públic i acordar la resolució en els termes i amb els efectes que estableix el TRLCSP.



Clàusula vint-i-sisena. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

De conformitat amb el que estableix l'article 52 del TRLCSP, l'adjunta a gerència de XALOC serà la responsable del contracte.

Aquesta persona supervisarà l'execució del contracte des d'un punt de vista tècnic, comprovant que la seva realització s'ajusta als termes del contracte, i adreçarà al contractista les ordres i les instruccions oportunes amb la finalitat d'assegurar la correcta realització del contracte.

Clàusula vint-i-setena. REGLES ESPECIALS RESPECTE EL PERSONAL LABORAL DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

27.1 En l'actualitat cap empresa presta atenció telefònica i telemàtica als contribuents de XALOC.

27.2 La naturalesa de la contractació exclou qualsevol vinculació laboral o funcional entre el personal del contractista i l'organisme contractant.

D'acord amb la Instrucció de les Secretaries d'Estat d'Administracions Públiques i de Pressupostos i despeses de 2 de novembre de 2012, dictada de conformitat amb la disposició addicional primera del RD-Llei 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per garantir l'estabilitat pressupostària i de foment de la competitivitat, s'estableix que:

- Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball assignat a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'organisme del compliment d'aquests requisits.
- L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de mode real, efectiu i continu, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors, si escau, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com la resta de drets i obligacions que es derivin de la relació contractual entre empleat i empleador, sense que de l'eventual incompliment de les seves obligacions legals o contractuals es pugui derivar cap responsabilitat per part de XALOC.
- L'empresa contractista vetllarà especialment per tal que els treballadors assignats a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.
- L'empresa contractista haurà de designar un responsable del servei, integrat en la seva pròpia plantilla, que tindrà entre les seves obligacions:
 - a) actuar com a interlocutor de l'empresa contractista front l'ens contractant, canalitzat la comunicació entre l'empresa contractista i el personal integrant de l'equip de treball assignat al contracte d'una banda, i l'organisme contractant de l'altra banda, en tot allò relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte
 - b) distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
 - c) Supervisar el correcte desenvolupament per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.



- d) Organitzar els règim de vacances del personal assignat a l'execució del contracte, coordinant-se a tal efecte adequadament l'empresa contractista amb l'organisme, a efectes de no alterar el bon funcionament del servei
- e) Informar a l'organisme contractant sobre les variacions, ocasionals o permanents, que hi pugui haver en l'equip de treball assignat a l'execució del contracte

En tot cas, a l'extinció del contracte de serveis, en cap cas es podrà produir la consolidació de les persones assignades al mateix com a personal de XALOC.

Si a la finalització del contracte, l'organisme opta per deixar de prestar el servei o fer-ho amb els seus propis mitjans, el contractista es farà càrrec del personal assignat al contracte sense cap dret a indemnització.

Clàusula vint-i-vuitena. CESSIÓ I SUBCONTRACTACIÓ

Cessió

El contractista solament podrà cedir vàlidament els drets i obligacions que neixen del contracte, mitjançant l'autorització prèvia i expressa de XALOC, i d'acord amb els requisits assenyalats a l'article 226 del TRLCSP.

El cessionari haurà d'acreditar la seva capacitat per contractar, així com la solvència exigible i no estar incurs en cap causa de prohibició per contractar.

Subcontractació

No s'admet la subcontractació del present contracte.

Clàusula vint-i-novena. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

Són obligacions del contractista:

- a) Les derivades del compliment d'aquest plec, el plec de prescripcions tècniques, la seva oferta, les ordres donades per Xaloc, així com de la normativa aplicable.
 - b) Complir les disposicions vigents en matèria tributària, fiscal, laboral, de Seguretat Social, de seguretat i salut en el treball, d'integració social de les persones amb discapacitat, d'igualtat efectiva de dones i homes, de protecció de dades personals i en matèria mediambiental.
- L'incompliment d'aquestes obligacions per part de l'empresa contractista no comporten cap mena de responsabilitat per a l'organisme contractant.
- c) Acreditar el compliment del deure d'afiliació i alta en la Seguretat Social del personal que ocupi en l'execució del contracte.
 - d) Comunicar prèviament a XALOC qualsevol baixa o alta que es produeixi en els treballadors/es adscrits al servei, així com les modificacions que afectin al tipus de contracte, categoria i jornada d'aquests treballadors. La negativa, demora o execució defectuosa del compliment d'aquesta obligació per part del contractista tindrà la consideració d'infracció greu.

Abans d'iniciar el servei, l'adjudicatària aportarà la relació del personal que destinarà a l'execució del contracte, indicant el seu nom, cognoms, DNI i número d'afiliació a la Seguretat Social i el document acreditatiu conforme està donat d'alta i afiliat. Aquesta acreditació es realitzarà mitjançant la presentació dels TA2 i TC2.

- e) Cas que a la finalització del termini de vigència inicial o de la possible pròrroga no s'hagués formalitzat el nou contracte, el contractista s'obliga a continuar la prestació del servei fins a la nova contractació, d'acord amb l'article 235.a) del Reglament d'Obres, Activitats i Serveis dels



ens locals, aprovat per Decret 179/1995, de 13 de juny (ROAS), fins un termini màxim de sis mesos.

f) Emprar el català en les seves relacions amb XALOC derivades de l'execució dels treballs objecte del contracte i garantir que el personal adscrit al contracte pot atendre els usuaris del servei en català. Així mateix, el contractista haurà d'emprar almenys el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que derivin de l'execució de les prestacions objecte del contracte. En particular, el contractista ha de lliurar tota la documentació relacionada amb el compliment de l'objecte del contracte, si més no, en llengua catalana.

En tot cas, el contractista resta subjecte en l'execució del contracte a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener de política lingüística i de les disposicions que la desenvolupen.

g) Responsabilitzar-se dels treballs realitzats pel seu personal, col·laboradors, si s'escau, i estarà obligat a indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers, com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte, llevat en el cas que els danys siguin ocasionats com a conseqüència immediata i directa d'una ordre de XALOC.

També serà responsable de la qualitat tècnica dels treballs i prestacions que desenvolupi, i de les conseqüències que es puguin produir per a XALOC o per a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució el contracte.

h) Concertar i mantenir actualitzada durant la vigència del contracte una pòlissa de responsabilitat civil per un import mínim de 300.000€, que cobreixi les activitats realitzades pel contractista o, si s'escau, una assegurança de riscos professionals. Una còpia d'aquesta pòlissa serà lliurada a XALOC abans de la signatura del contracte.

i) Complir les disposicions previstes a la Llei 31/1995, de 8 de novembre de Prevenció de Riscos Laboral, les modificacions introduïdes per la Llei 54/2003, de 12 de novembre, de reforma del marc normatiu de la prevenció de riscos laborals i la normativa complementària d'aplicació.

Abans d'iniciar l'execució del contracte, el contractista presentarà un pla d'acció preventiva que haurà d'incloure:

- Pla de prevenció.
- L'avaluació de riscos específica dels llocs de treball.
- La formació específica dels treballadors en matèria de prevenció de riscos laborals.
- El certificat d'aptituds mèdiques dels treballadors.

L'empresa contractista serà la responsable de fer complir totes les normes de seguretat i salut aplicables al sector que realitzin els treballadors al seu càrrec.

Amb l'objectiu de garantir la coordinació d'activitats empresarials en matèria de prevenció de riscos laborals, segons els requisits establerts en l'article 24 de la Llei 31/1995, de Prevenció de riscos laborals i el reglament 171/2004, l'òrgan de contractació informa de l'obligació del/s contractista/es d'establir les mesures i mitjans de coordinació necessaris.

j) Excepte disposició en contrari, correspondrà al contractista l'obtenció de totes les autoritzacions i llicències, tan oficials com particulars, que es requereixin per a l'elaboració del treball contractat, pel que es comptarà amb la col·laboració de l'Administració contractant.

k) En cap cas el personal assignat al servei podrà atendre un altre tipus de trucades diferents



del servei contractat per XALOC ni utilitzar els mitjans informàtics per altres finalitats que no siguin les que són objecte de contractació.

l) La falsedat en el nivell de coneixements tècnics del personal ofert, deduïda del contrast entre els valors especificats en la oferta i els coneixements reals demostrats en l'execució dels treballs, facultarà XALOC a requerir el contractista per a la seva substitució immediata, i el contractista al seu compliment, sense repercutir a l'organisme cap tipus de cost, d'indemnització ni reclamació de danys ni perjudicis per aquest concepte.

Clàusula trentena. COMPLIMENT DEL CONTRACTE I PENALITZACIONS

El contractista haurà de prestar el servei en les condicions establertes en el plec de clàusules administratives particulars, així com en el plec de prescripcions tècniques i executar-lo d'acord amb els compromisos adquirits en el document contractual i les ordres que a l'efecte li doni el responsable del contracte designat per XALOC.

Constituiran infraccions als efectes d'aquest contracte, les accions o omissions del contractista que contravinguin les normes i obligacions establertes, en particular les que suposin un perjudici a les instal·lacions en general i l'incompliment de les exigències del plec de prescripcions tècniques que regeixen el contracte, així com les omissions d'informació amb motiu de les incidències del servei que puguin afectar el seu correcte desenvolupament.

La comissió d'infraccions per part del contractista implicarà l'aplicació del règim de penalitats que es descriu a continuació.

Les infraccions del contractista per l'incompliment de les seves obligacions es classifiquen en lleus, greus i molt greus:

a) Infraccions lleus

Qualsevol compliment defectuós o incompliment de les obligacions del contractista no tipificades com a infracció greu o molt greu.

b) Infraccions greus

Tindrà la consideració d'infracció greu aquella que afecta desfavorablement la qualitat, quantitat i el temps de la prestació del servei, la bona imatge o el correcte funcionament dels serveis de XALOC, així com aquelles que tinguin aquesta consideració en els plecs.

En tot cas, tindran la consideració d'infracció greu les següents:

1. La vulneració de condicions establertes per disposicions legals o reglamentàries.
2. La realització de canvis en el servei sense prèvia notificació i autorització de XALOC.
3. Causar molèsties o incidències en la correcta prestació dels serveis de XALOC.
4. La falta de diligència i cura en la prestació del servei, en el manteniment de les instal·lacions o l'ús indegut dels béns que estan a les dependències de XALOC.
5. L'incompliment de les instruccions donades per l'organisme al contractista i el seu personal, així com la negativa, obstrucció o no facilitar per part d'aquests aquests que l'organisme comprovi la prestació del servei.
6. Deixar de prestar el servei per causa imputable al contractista durant un termini fins a 5 hores.



7. L'incompliment dels horaris de la prestació del servei de forma no reiterada.
8. El tracte incorrecte del personal operari amb els usuaris del servei
9. No estar localitzable el responsable del servei nomenat pel contractista més de tres hores.
10. La impossibilitat que XALOC pugui accedir a l'aplicació informàtica del control presència per un termini de 24 hores, amb motiu d'un mal funcionament d'aquesta aplicació.
11. No assistir el responsable del servei designat pel contractista a les reunions que XALOC li convoqui.
12. La comissió de 3 infraccions lleus en el període d'1 any.

c) Infraccions molt greus.

Té la consideració d'infracció molt greu qualsevol incompliment de les obligacions del contractista que afecti desfavorablement la qualitat, la quantitat i el temps de la prestació del servei, la bona imatge o el correcte funcionament dels serveis de XALOC, i sigui com a conseqüència d'una prestació sistemàticament deficient o maliciosa dels serveis.

Així mateix, es considera infracció molt greu aquelles accions o omissions doloses del contractista que puguin ocasionar perill per a les persones i béns, o perjudicis per al funcionament dels serveis de XALOC.

En tot cas, tindran caràcter molt greu les infraccions següents:

1. La paralització o interrupció no justificada en la prestació dels serveis, entenent com a tal la seva suspensió per un termini superior a les 5 hores.
2. No prestar el servei de manera regular i contínua, excepte en els casos de força major.
3. Les deficiències notòries i reiterades en la prestació del servei
4. La que pertorbi reiteradament o reincident el funcionament dels serveis de XALOC.
5. Vulnerar la clàusula de confidencialitat establerta en les obligacions i deures del contractista.
6. L'incompliment reiterat de l'horari de treball per part del personal adscrit al servei.
7. L'incompliment reiterat de dotar al servei amb els mitjans personals o materials oferts.
8. L'incompliment de les obligacions laborals i higiene en treball vers al personal adscrit.
9. El falsejament de la documentació del servei requerida per XALOC.
10. La desobediència reiterada a les ordres donades al contractista pel que fa a l'ordenació o forma de prestació del servei, o als requeriments de subministrament de dades i informació previstes en els plecs que demani XALOC per a un millor control i del desenvolupament efectiu del servei en tots els seus aspectes.
11. Desobeir una ordre de XALOC que tingui caràcter urgent per al bon ordre i funcionament del servei.



12. No estar localitzable el responsable del servei nomenat pel contractista més de 10 hores.
13. La manca de cura, manteniment i conservació del material, elements i instal·lacions objecte de contracte, causant un dany no justificable o quan es posi en perill la prestació del servei o el funcionament normal dels serveis de XALOC.
14. La prestació del servei per part de personal aliè al contractista.
15. La inexistència o falta de cobertura de la pòlissa d'assegurança exigida.
16. No comunicar prèviament a XALOC qualsevol baixa o alta que es produeixi en els treballadors/es adscrits al contracte, així com les modificacions que afectin el tipus de contracte.
17. No poder accedir XALOC a l'aplicació informàtica del control presència per un termini de 3 dies, amb motiu del mal funcionament de l'aplicació.
18. La comissió de 3 infraccions greus en el període d'1 any i, en general, qualsevol incompliment greu de les obligacions essencials del contracte.

Quantificació de les penalitats per incompliments:

Llevat que la infracció tingui establerta una penalitat específica, quan el contractista incorri en infracció, se li imposarà una penalitat en la forma i quantia següents:

- **Infraccions lleus:** una penalitat diària de l'1% de l'import de la facturació mensual. En qualsevol cas, l'acumulació de tres infraccions lleus en el període d'un any serà considerada com a infracció greu.
- **Infraccions greus:** una penalitat diària del 3% de l'import de la facturació mensual. Així mateix, podrà ser motiu de resolució del contracte si es produeix la comissió de tres infraccions greus en d'interval d'un any.
- **Infraccions molt greus:** una penalitat diària de 5% de l'import de la facturació mensual. La reiteració de infraccions molt greus podrà comportar la resolució del contracte.

Penalitzacions específiques:

Per tal d'assolir el nivell de qualitat descrit en aquest plec i en el de prescripcions tècniques, s'aplicarà un ventall de penalitzacions en cas de desviacions dels paràmetres de qualitat del servei.

Les penalitzacions s'aplicaran a cadascun dels cicles de cada període de facturació mensual, i s'estableixen en base al següent:

a) Per no disponibilitat de l'idioma:

Es penalitzarà la no cobertura de personal amb coneixement de l'idioma anglès o francès en cadascun dels torns al llarg de tota la durada de contracte, a raó de 400 euros per cada torn on es detecti aquesta mancança.

Adicionalment, es penalitzarà amb un import de 300 euros cada trucada en idioma anglès o francès no atesa.



b) Quan mensualment els agents del CAU no resolguin o tanquin dintre el primer nivell més del 75% de tots els tiquets oberts durant aquest mateix període.

Es penalitzarà amb el 7% de la facturació mensual en cada un dels mesos en els que no es compleixi aquesta obligació.

c) Cada vegada que els operadors no es posin en contacte amb els contribuents en el termini màxim de 24 hores, des que aquests hagin deixat un missatge a la bústia de veu, llevat els missatges rebuts els divendres i vespres de festius, que han de ser objecte de resposta el primer dia hàbil següent.

Es penalitzarà amb l' 1% de la facturació mensual en cada un dels mesos en que no es compleixi aquesta obligació.

d) Quan la mitjana d'atencions mensuals finalitzades sigui superior als 15 minuts.

Es penalitzarà amb l' 1% de la facturació mensual en cada un dels mesos en que no es compleixi aquesta obligació.

Expedient previ

Les penalitats s'imposaran, prèvia instrucció de l'expedient corresponent i audiència al contractista pel termini de cinc dies hàbils, mitjançant resolució de l'òrgan de contractació, que es dictarà a proposta del responsable del contracte.

Les penalitats es faran efectives mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar al contractista o sobre la garantia definitiva, quan no es puguin deduir de les esmentades quantitats a pagar.

En tot cas, la imposició de penalitats no eximirà el contractista de l'obligació que legalment li incumbeix quant a la reparació dels defectes i a indemnitzar pels danys i perjudicis a què pugui tenir dret XALOC originats pels incompliments del contractista.

Clàusula trenta-unena. RÈGIM DE PAGAMENT

El contractista presentarà una factura mensual i el seu pagament es realitzarà per XALOC en el termini establert en l'article 216.4 TRLCSP, sens perjudici que se li pugui exigir la presentació dels TC1 i TC2 del personal adscrit a l'execució del contracte, als efectes de comprovar que es troba al corrent del compliment de les seves obligacions amb la Seguretat Social.

El contractista expedirà les factures d'acord amb la normativa vigent, en els terminis i condicions establertes en la normativa d'aplicació als contractes del sector públic.

En aquest sentit:

- El contractista té dret a l'abonament del preu dels serveis efectivament realitzats.
- L'empresa adjudicatària lliurarà una factura mensual on reflectirà el nombre d'hores operatives efectuades en el mes vençut i el preu hora establert en el contracte. La factura haurà de ser conformada pel responsable del contracte designat per XALOC i en la que s'inclourà, si s'escau, les penalitzacions corresponents al mes anterior al facturat.

Les factures s'han de presentar en el Registre d'Entrada de Factures de XALOC, depenent de la Intervenció, que és l'òrgan que té les competències en matèria de comptabilitat, en les formes següents:

- a) Físicament, en el registre de l'organisme (sense mitjans electrònics):



XALOC
Xarxa Local de Municipis
de la **Diputació de Girona**

Xarxa Local de Municipis Gironins (XALOC)
Àrea de Serveis Econòmics
Av. Sant Francesc, 29, 1r
17001-Girona
NIF: P1700053J

b) Per mitjans electrònics

El lliurament de factures per part del contractista s'haurà d'efectuar per mitjans electrònics, excepte les factures d'import (IVA inclòs) igual o inferior a 5.000,00 euros (Base 24a de les Bases d'execució del Pressupost de la Diputació de Girona) que podran presentar-se, si així ho considera el contractista, físicament en el registre d' Entrada de l'Organisme, concretament al registre de Factures de XALOC, depenent de la Intervenció, que és l'òrgan que té les competències en matèria de comptabilitat, situat a:

Xarxa Local de Municipis Gironins (XALOC)
Àrea de Serveis Econòmics
Av. Sant Francesc, 29, 1r
17001-Girona
NIF: P1700053J

D'acord amb la normativa reguladora de la facturació electrònica, aquesta administració acceptarà la recepció de factures que compleixin amb els requeriments següents:

- L'autenticitat de l'origen i la integritat del contingut de les factures electròniques es garantirà mitjançant signatura electrònica reconeguda.
- El format de factura electrònica és el format *facturae*. Aquest format es troba descrit mitjançant un esquema XSD, XML Schema Definition a www.facturae.es, ajustant-se el format de signatura electrònica a l'especificació XML-Advanced Electronic Signatures (XAdES), ETSI TS 101 903.
- El lliurament de les factures s'efectuarà a través del servei e.FACT, bé utilitzant la bústia de lliurament de factures accessible des de la seu electrònica d'aquest organisme, o bé a través de les plataformes de facturació electròniques adherides al servei e.FACT.

Juntament amb les ofertes presentades a aquesta licitació, les empreses presentaran l'acceptació per lliurar les factures electròniques en els termes establerts per aquest plec.

D'acord amb l'apartat 1 de l'article 4 de l'Ordre HAP/1074/2014, de 24 de juny, per la qual es regulen les condicions tècniques i funcionals que ha de reunir el punt general d'entrada de factures electròniques, a la factura s'hi han d'identificar els òrgans administratius als quals vagi adreçada de conformitat amb la disposició addicional trenta-tresena del text refós de la Llei de contractes del sector públic, aprovat per Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre.

L'article 5 de la mateixa ordre disposa que per a la remissió correcta de la factura als destinataris, és obligatori informar de l'òrgan gestor, la unitat tramitadora i l'oficina comptable que, en el cas de XALOC, és el codi: LA0000039.

El contractista haurà de fer constar aquestes dades en les factures que emeti en execució del contracte.

Prèvia conformació de la factura i aprovació per l'òrgan competent, el pagament de les factures es portarà a terme d'acord el que disposa l'article 222.4 del TRLCSP.



Clàusula trenta-dosena . REVISIÓ DE PREUS

No procedeix la revisió de preus.

Clàusula trenta-tresena. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

XALOC pot modificar el contracte per raons d'interès públic en els supòsits i en la forma previstos en els articles 105 a 108 i 303 del TRLCSP.

XALOC és un organisme que està implicat en processos estructurals i organitzatius que determinen una adaptació a les necessitats canviants. Durant la vigència del contracte, el nombre d'administracions que poden tenir delegada a XALOC la gestió i/o recaptació dels seus ingressos públics es pot veure ampliada o reduïda, la qual cosa, pot comportar un augment o reducció del nombre d'usuaris del servei.

En aquest sentit, quan una administració realitzi una nova delegació a XALOC, aquest organisme ha de valorar la necessitat d'augmentar el número d'operadors/hora.

Quan XALOC determini la necessitat de disposar de més operadors per cobrir la prestació del servei d'atenció als contribuents ho comunicarà al contractista en els termes que estableix el TRLCSP, qui estarà obligat a aportar-los, incrementant-se proporcionalment la facturació, d'acord amb el mateix preu/hora establert en el contracte.

Per altra banda, quan una administració revoqui una delegació a XALOC, aquest organisme ha de valorar la necessitat de reduir el nombre d'operadors/ hora.

Quan XALOC determini la necessitat de reduir el nombre d'operadors/hora ho comunicarà al contractista en els termes que estableix el TRLCSP, qui haurà de procedir a l'adequació oportuna i disminuir la facturació proporcionalment, sense que això comporti cap dret del contractista a reclamar cap dany, perjudici ni indemnització a XALOC.

Aquesta modificació en cap cas pot suposar una variació en el preu de contracte superior al 35%, i s'haurà de mantenir el preu/hora adjudicat.

Qualsevol altra modificació del contracte no prevista, només pot operar quan es justifiqui suficientment la concurrència d'alguna de les circumstàncies que, amb caràcter taxat, estableix l'article 107 del TRLCSP. Aquestes modificacions no poden alterar les condicions essencials de la licitació i l'adjudicació del contracte i s'han de limitar a introduir les variacions estrictament indispensables per donar resposta a la causa objectiva que motiva la modificació.

Clàusula trenta-quatrena. SUSPENSÍO DEL CONTRACTE

En cas que XALOC acordi la suspensió del contracte, s'aixecarà l'acta de suspensió corresponent, de conformitat amb el que disposa l'article 220 del TRLCSP.

D'acord amb l'article 103 del RGLCAP, l'acta de suspensió l'haurà de signar un representant de l'òrgan de contractació i el contractista i s'ha d'estendre en el termini màxim de dos dies hàbils, a comptar de l'endemà del dia en què s'acordi la suspensió.

Clàusula trenta-cinquena. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

Són causes de resolució del contracte, a més de les previstes en els articles 223 i 308 el TRLCSP, les següents:

- El fet d'incórrer el contractista en qualsevol de les causes de prohibició per contractar amb l'Administració Pública estipulades en l'article 60 del TRLCSP o al present Plec durant l'execució del contracte, quan a criteri de XALOC puguin derivar-se perjudicis per a l'interès públic



- La manca manifesta de veracitat dels continguts de qualsevol dels documents i declaracions aportats en els sobres A, B i C.
- L'impagament íntegre per dos mesos consecutius dels salaris als treballadors/res de l'empresa adscrits a l'execució del contracte.
- L'incompliment molt greu d'obligacions contractuals, així com l'incompliment de qualsevol de qualsevol obligació essencial del contracte

Quan el contracte es resolgui per culpa del contractista, es confiscarà la garantia definitiva, sense perjudici de la indemnització pels danys i perjudicis originats a l'Administració, en allò que excedeixin de l'import de la garantia.

Clàusula trenta-sisena. COMPLIMENT DEL CONTRACTE I RECEPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

El contracte s'entendrà complert pel contractista quan aquest hagi realitzat la totalitat de l'objecte del contracte, d'acord amb les condicions establertes i a plena satisfacció de XALOC, de conformitat amb el que disposen els articles 222 i 307 del TRLCSP i 203 i 204 del RGLCAP, i sens perjudici del que disposen els articles 223 i 308 del TRLCSP.

El contractista tindrà dret a conèixer i ser escoltat sobre les observacions que es formulin en relació amb el compliment del contracte.

Clàusula trenta-setena. TERMINI DE GARANTIA

Ateses les característiques del contracte, el termini de garantia finalitzarà amb la fi del contracte o de les eventuais pròrrogues que es puguin produir.

Clàusula trenta-vuitena. RETORN DE LA DOCUMENTACIÓ

Un cop formalitzat el contracte i transcorregut els terminis per a la interposició dels recursos corresponents sense que aquests s'hagin interposat, la documentació que acompanya a les proposicions quedarà a disposició de les empreses licitadores que no han resultat adjudicatàries. Si aquests licitadors no exerceixen el seu dret a recuperar la documentació, XALOC es reserva la potestat de destruir-la un cop la resolució sigui ferma i transcorregut el termini d'un any des de la data de formalització del contracte, de conformitat amb la recomanació continguda en la Resolució de la Comissió Nacional d'Avaluació i Tria de Documentació, d'11 de juliol de 2006.

Clàusula trenta-novena. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

Per a l'adequada execució de l'objecte del contracte, XALOC facilitarà accés al sistema aplicatiu informàtic tributari. Per això, l'organisme facilitarà tant al responsable designat pel contractista com a cadascun dels operadors, un sobre tancat amb el nom d'usuari i contrasenya personal i intransferible per poder-se connectar, així com a les bases de dades necessàries per desenvolupar l'activitat diària. En tot cas, el contractista és responsable del seu ús adequat i respon de la confidencialitat d'aquestes dades facilitades.

D'acord amb l'article 140 del TRLCSP, el contractista no pot difondre la informació a la qual tingui accés amb ocasió de l'execució del contracte. Durant tota la vigència del contracte, l'empresa contractista haurà de preservar el compliment d'aquest principi, així com respectar i complir el que disposa la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD), el Real Decret 1720/2007, de 21 de desembre pel qual s'aprova el reglament de desenvolupament de la LOPD, el RD 994/1999, d'11 de juny, pel que s'aprova el Reglament de mesures de seguretat de fitxers automatitzats que continguin dades de caràcter personal, i la normativa de desenvolupament, en relació amb les dades personals a les que tingui accés.

Conforme a la Disposició addicional vint-i-sisena del TRLCSP, el contractista tindrà la consideració d'encarregat del tractament. Per aquest motiu, i de conformitat amb la instrucció de Secretaria de 19-7-2010 i l'article 12.2 de la Llei orgànica 15/1999, en el moment de la



formalització del contracte, l'empresa adjudicatària s'haurà d'establir un contracte de l'encàrrec de tractament de dades de caràcter personal, segons el model que facilitarà XALOC, en base a la Recomanació 1/2010 de l'Agència Catalana de Protecció de Dades. En aquest mateix sentit, el contractista haurà d'incloure una clàusula addicional en cadascun dels contractes dels treballadors que reculli aquestes obligacions.

La documentació i informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de la prestació del servei, té caràcter confidencial i no podrà ésser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport, ni tractament o edició informàtica, ni transmissió a tercers fora de l'estricte àmbit de l'execució directe del contracte, fins i tot entre la resta del personal que tingui o pugui tenir l'empresa que presta el servei. Aquestes obligacions subsistiran fins i tot després de finalitzar i extingir-se la vinculació.

L'empresa contractista i el seu personal s'obliguen, doncs, al compliment de totes aquelles mesures tècniques i organitzatives que s'estableixin per garantir la confidencialitat i integritat de la informació.

L'incompliment de qualsevol obligació en aquesta àmbit comportarà responsabilitat per les infraccions en què s'hagi incorregut personalment. Així mateix, la vulneració del deure de confidencialitat podrà ser causa de resolució de contracte amb la indemnització que correspongui pels danys i perjudicis generats.

Per últim, XALOC posarà a disposició de la contractista, si s'escau, una contrasenya per accedir a l'edifici en el que està ubicada la seu central d'aquesta organisme autònom, del bon ús de la qual també en serà responsable el contractista.

Clàusula quarantena. RECURSOS

De conformitat amb el que estableix l'article 40 del TRLCSP, seran susceptibles de recurs especial previ al contenciós administratiu, els acords d'adjudicació adoptats pels poders adjudicadors, els anuncis de licitació, els plecs i els documents contractuals que estableixin les condicions que hagin de regir la contractació, els actes de tràmit adoptats en el procediment d'adjudicació, sempre que aquests últims decideixin directament o indirectament sobre l'adjudicació, determinin la impossibilitat de continuar el procediment o produeixin indefensió o perjudici irreparable a drets o interessos legítims. El citat recurs ser d'interposar d'acord amb el que estableix el capítol VI del Títol I del Llibre I, del TRLCSP, articles 40 a 50.

Per a la resta de supòsits objecte de controvèrsia i de conformitat amb el que estableixen els articles 114 i 115 de la LRJPAC, es pot interposar el recurs d'alçada davant la Presidència de la Diputació de Girona, en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la notificació de l'acte impugnat, d'acord amb l'article 19 dels Estatuts de l'organisme autònom.

Clàusula quaranta-unena. JURISDICCIO COMPETENT

L'ordre jurisdiccional contenciós administratiu serà el competent per resoldre les qüestions litigioses relatives a la preparació, adjudicació, efectes, compliment i extinció del contracte, de conformitat amb l'establert en l'article 21.1 del TRLCSP.

Girona, 8 de juny de 2015

La directora de l'Àrea
d'Administració i Organització,

Pilar González Gil

Examinat el present plec, s'informa favorablement pel
secretari delegat

Joan Carles Bonet i Foix



Sol·licitud de presentació de proposició

El/la senyor/a _____, proveït del DNI núm. _____, en representació de l'empresa _____, amb CIF núm. _____ domiciliada al carrer/plaça/avinguda _____, núm. ____ de _____, aporta a la Xarxa Local de Municipis Gironins (XALOC), la documentació per participar en el procediment convocat per al "**Servei de centre d'atenció telefònic i telemàtic als contribuents de Xarxa Local de Municipis Gironins**".

La documentació que presenta al registre d'entrada de XALOC és la següent:

- **SOBRE A**
- **SOBRE B**
- **SOBRE C**

Correu electrònic a efectes de notificacions:

La qual cosa es fa constar als efectes de registre que corresponguin.

Girona, _____

Signat:



DECLARACIÓ RESPONSABLE

El/La senyor/a _____, amb DNI núm. _____ en nom propi/ o de l'empresa _____, amb CIF núm. _____ com a apoderat/da, administrador/a únic/a... (senyaleu les vostres facultats de representació), declara sota la seva responsabilitat, com a licitador del contracte de "**Servei de centre d'atenció telefònic i telemàtic als contribuents de Xarxa Local de Municipis Gironins**", que convoca Xarxa Local de Municipis Gironins de la Diputació de Girona (XALOC), que l'empresa _____, DECLARA:

1. Que el participant o societat que represento compleix amb els requisits establerts legalment per contractar amb l'Administració i amb totes les condicions establertes en els plecs que regulen aquest contracte.
2. Que el participant o societat que represento té plena capacitat jurídica i d'obrar i que ni l'empresa, la persona que la representa ni les demás persones que formen part dels seus òrgans de govern i Administració, es troben incloses en cap de les prohibicions per contractar previstes en l'article 60 del Text refós de la Llei de contractes del sector públic (TRLCSP).
3. Que el participant o societat que represento disposa de la solvència econòmica, financera i tècnica o professional exigida en el plec i compta amb l'habilitació empresarial o professional exigible per realitzar l'activitat o prestació objecte d'aquest contracte.
4. Que està donat/da d'alta a l'epígraf de l'IAE corresponent a l'objecte del contracte i que està al corrent de les obligacions tributàries i de la Seguretat Social, que li resulten imposades per les disposicions vigents i no te cap deute pendent, ni amb XALOC ni amb la Diputació de Girona ni amb cap altre Organisme Autònom de la Diputació de Girona.

En aquest sentit, autoritzo a XALOC a obtenir directament dels òrgans administratius competents les dades o documents que es requereixin per procedir, en el seu cas, a l'adjudicació del contracte (Tresoreria de la Seguretat Social i Agència Tributària).

5. Que l'empresa compleix tots els requisits i obligacions exigits per la normativa vigent per a la seva obertura, instal·lació i funcionament legal.
6. Autoritzo els membres de la Mesa de Contractació a poder veure presencialment ("in situ") els sistema organitzatiu, els mètodes i procediments de treball que utilitza aquesta empresa en la prestació d'un servei idèntic al que és objecte de licitació.
7. Que cap dels òrgans de govern i administració d'aquesta empresa, no forma part cap de les persones a què fa referència la Llei 5/2006, de 10 d'abril, de regulació dels conflictes d'interessos dels membres del govern i dels alts càrrecs de l'Administració General de l'Estat.
8. Que als efectes de rebre notificacions relacionades amb aquesta licitació, a l'empara del que preveu el darrer paràgraf de l'apartat c) punt 4 de l'art. 151 TRLCSP i d'acord amb els termes establerts en l'art. 28 de la Llei 11/2007 de 22 de juny d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, designo la següent adreça de correu electrònic: "
".....@.....".

I perquè consti, signo aquesta declaració responsable.
(Signatura del representant, data i segell)



ANNEX 3

MODEL DE COMPROMÍS DE CONSTITUCIÓ EN UTE

LICITADORS QUE CONCORRIN COM A UNIÓ TEMPORAL D'EMPRESES (UTE)

El/la senyor/a _____, amb domicili a _____, carrer _____, núm. _____, i amb DNI _____, en nom propi (o en representació de _____ d'acord amb els poders que s'acompanyen, amb CIF _____ i domicili al carrer _____, núm. _____, municipi de _____) i amb domicili per a notificacions al carrer _____, núm. _____, de _____, CP _____ o a l'adreça electrònica _____@_____.

El/la senyor/a _____, amb domicili a _____, carrer _____, núm. _____, i amb DNI _____, en nom propi (o en representació de _____ d'acord amb els poders que s'acompanyen, amb CIF _____ i domicili al carrer _____, núm. _____, municipi de _____) i amb domicili per a notificacions al carrer _____, núm. _____, de _____, CP _____ o a l'adreça electrònica _____@_____.

El/la senyor/a _____, amb domicili a _____, carrer _____, núm. _____, i amb DNI _____, en nom propi (o en representació de _____ d'acord amb els poders que s'acompanyen, amb CIF _____ i domicili al carrer _____, núm. _____, municipi de _____) i amb domicili per a notificacions al carrer _____, núm. _____, de _____, CP _____ o a l'adreça electrònica _____@_____.

ENS COMPROMETEM

A constituir-nos en **unió temporal d'empreses** si resultem adjudicatari de la contractació de _____, amb la participació següent:

___ % per a _____ (empresa)

___ % per a _____ (empresa)

___ % per a _____ (empresa)

A aquest efecte designem el/la senyor/a _____, amb DNI _____, com la persona que representarà l'agrupació temporal d'empreses formada per _____, _____ i _____, com a representant i apoderat únic davant l'Administració de l'UTE que es constituirà un cop notificada l'adjudicació i sempre abans de la formalització del contracte, amb domicili per a notificacions a _____ o a l'adreça electrònica _____@_____.

I perquè consti, signo aquest compromís.

Girona, ___ d _____ de 20__

(signatures)



ANNEX 4

**MODEL DE DECLARACIÓ DE TROBAR-SE EN EL SUPÒSIT DE
PERTINENÇA A GRUP D'EMPRESSES**

**DECLARACIÓ DE TROBAR-SE EN EL SUPÒSIT PREVIST DE PERTINENÇA A GRUPS
D'EMPRESSES**

El/la senyor/a _____, amb DNI _____, com a representant legal de l'empresa _____ i en el seu nom i representació, en virtut dels poders atorgats davant el notari de _____ senyor/a _____, el dia __ de _____ de ____ i número de protocol _____.

DECLARO

Que als efectes del que disposen els articles 151 i 152 del Reial Decret Legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de contractes del sector públic (TRLCSP) i article 86 del Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques (RLCAP) per a la determinació de les eventuais ofertes desproporcionades o temeràries, l'empresa _____, pertany al grup d'empreses denominat _____, i es troba en algun dels supòsits establerts a l'article 42.1* del Codi de Comerç. S'adjunta relació completa d'empreses que pertanyen al mateix grup.

I perquè consti, signo la present declaració.

Girona, __ de _____ de 20__

(signatura)

* Qualsevol societat dominant d'un grup de societats està obligada a formular els comptes anuals i l'informe de gestió consolidats en la forma prevista en aquesta secció.

Hi ha un grup quan una societat tingui o pugui tenir, directament o indirectament, el control d'una altra o d'altres societats. En particular, es considera que hi ha control quan una societat que es qualifica com a dominant, estigui en relació amb una altra societat, que es qualifica com a dependent, en alguna de les situacions següents:

- a) Tingui la majoria dels drets de vot.
- b) Tingui la facultat de nomenar o destituir la majoria dels membres de l'òrgan d'administració.
- c) Pugui disposar, en virtut d'acords subscrits amb tercers, de la majoria dels drets de vot.
- d) Hagi designat amb els seus vots la majoria dels membres de l'òrgan d'administració, que exerceixin el seu càrrec en el moment en què s'hagin de formular els comptes consolidats i durant els dos exercicis immediatament anteriors. En particular, es considera aquesta circumstància quan la majoria dels membres de l'òrgan d'administració de la societat dominada siguin membres de l'òrgan d'administració o alts directius de la societat dominant o d'una altra dominada per aquesta. Aquest supòsit no dóna lloc a la consolidació si la societat els administradors de la qual han estat nomenats, està vinculada a una altra en algun dels casos previstos a les dues primeres lletres d'aquest apartat.

Als efectes d'aquest apartat, als drets de vot de l'entitat dominant s'hi han d'afegir els que tingui a través d'altres societats dependents o a través de persones que actuïn en nom propi però per compte de l'entitat dominant o d'altres de dependents o aquells dels quals disposi concertadament amb qualsevol altra persona.



ANNEX 5

MODEL D'OFERTA ECONÒMICA

En/na, amb DNI número, en nom propi o com a representant de l'empresa, amb domicili a, una vegada assabentat de les condicions exigides per optar a l'adjudicació del contracte del "**Servei de centre d'atenció telefònic i telemàtic als contribuents de Xarxa Local de Municipis Gironins, organisme autònom de la Diputació de Girona**", es compromet a realitzar-lo amb subjecció als plecs de clàusules administratives particulars i de prescripcions tècniques reguladors de la contractació, d'acord amb la següent proposta per hora de servei contractat:

B.1.1 El preu/hora d'un operari/a (preu unitari)

Base imposable €	IVA (21%)	Total preu €

B.1.2 El preu/hora del responsable del servei designat pel contractista (preu unitari)

Base imposable €	IVA (21%)	Total preu €

B.1.3 El preu/hora - formació fora de l'horari del servei (preu unitari), en concepte d'alumne

Base imposable €	IVA (21%)	Total preu €

En aquests preu/hora s'hi troben incloses totes les despeses derivades del servei.

(Lloc, data i signatura)



ANNEX 6

**MODEL DE DECLARACIÓ D'INTEGRACIÓ DE TREBALLADORS AMB
DISCAPACITAT**

DECLARACIÓ D'INTEGRACIÓ SOCIAL DE MINUSVÀLIDS

El/la senyor/a _____, amb domicili a _____, carrer _____, núm. _____, codi postal _____ i amb DNI _____, actuant en nom propi o en nom i representació de _____ amb domicili a _____, carrer _____, núm. _____, codi postal _____, telèfon _____, CIF _____, i amb capacitat legal per contractar en nom de l'empresa esmentada, segons poder atorgat davant el notari de _____ senyor/a _____, el dia __ de _____ de _____ i número de protocol _____.

DECLARO SOTA LA MEVA RESPONSABILITAT

Que en virtut del que disposa el plec de clàusules administratives particulars regulador d'aquest contracte, la plantilla de l'empresa licitadora **NO** assoleix un número de 50 o més treballadors, per la qual cosa no resulta obligada al compliment de l'obligació prevista a l'article 42 del Real Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel que s'aprova el Text Refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, de tenir en plantilla el 2% de treballadors amb discapacitat.

Girona, __ de _____ de 20__

(signatura)



ANNEX 7

**MODEL DE DECLARACIÓ D'EXEMPCIÓ DE COMPLIR AMB EL PLA
D'IGUALTAT D'OPORTUNITATS ENTRE HOMES I DONES**

**DECLARACIÓ D'EXEMPCIÓ DE COMPLIR AMB EL PLA D'IGUALTAT D'OPORTUNITATS
ENTRE HOMES I DONES**

El/la senyor/a _____, amb domicili a _____, carrer _____, núm. _____, codi postal _____ i amb DNI _____, actuant en nom propi o en nom i representació de _____ amb domicili a _____, carrer _____, núm. _____, codi postal _____, telèfon _____, CIF _____, en virtut dels poders atorgats davant el notari de _____ senyor/a _____, el dia ___ de _____ de _____ i número de protocol _____.

DECLARO SOTA LA MEVA RESPONSABILITAT

Que en virtut del que disposa la clàusula _____ del plec de clàusules administratives particulars d'aquest contracte, l'empresa _____ **NO** té implantat un Pla que promogui la igualtat efectiva entre homes i dones de conformitat amb els requisits de la Llei Orgànica 3/2007, ja que el número de treballadors és inferior o igual a 250 i no està obligada per conveni a tenir-lo.

Girona, ___ de _____ de 20__

(signatura)



ANNEX 8

Model de compromís d'assignació de mitjans

Tots els licitadors, nacionals i estrangers, a més d'acreditar la seva solvència, hauran d'acreditar el compromís d'adscripció dels mitjans següents, com a criteri de solvència, a efectes de l'admissió en el procediment d'adjudicació del contracte:

"El Sr/a actuant en representació de l'empresa, adquireix el compromís d'assignar, com a mínim, els mitjans personals i materials, per l'execució del contracte següents:

Compromís d'assignació de mitjans personals

1.- Operadors

Es compromet a assignar per a l'execució del servei els operadors/es amb:

- Una formació mínima de BUP, FP II o equivalent.
- Experiència i formació adient per al desenvolupament de les funcions encomanades.
- Experiència en l'atenció telefònica.
- Coneixements i experiència ofimàtica.
- Dicció adequada i fluïdesa verbal.
- Capacitat de control en situacions d'estrès.
- Capacitat de treballar en equip.
- Amb la dedicació fixada en el plec de prescripcions tècniques.
- El nombre suficient per cobrir els torns que consten en el plec de prescripcions tècniques.
- Amb el domini d'idiomes exigits.

- Alt nivell de comprensió, lectura i redacció en llengua catalana i castellana.

En relació a la llengua catalana, els operadors i el responsable que hagin obtingut el BUP, FP II o titulació equivalent en centres educatius de Catalunya abans de l'any 1992 o en centres educatius de fora d'aquest àmbit territorial, XALOC es reserva el dret a poder fer una prova de nivell.

- En cada torn hi haurà, com a mínim, un operador que tingui un grau elevat de comprensió i expressió de la llengua anglesa o francesa. XALOC es reserva el dret a poder fer una prova de nivell.

En cas que no s'acrediti suficientment a nivell documental, XALOC es veurà legitimat per portar a terme les corresponents proves pràctiques.

2.- Un responsable del servei designat pel contractista

Es compromet a assignar a l'execució del contracte un responsable del servei designat pel contractista amb:

- Qualsevol de les titulacions universitàries següents: dret o econòmiques.
- Experiència i formació adient per al desenvolupament de les funcions encomanades.
- Capacitat d'assessorament en resolució d'incidències.
- Experiència en l'atenció telefònica.
- Capacitat de gestió de situacions d'estrès.
- Capacitat de lideratge i organització.
- Capacitat d'anàlisi i síntesi.
- Dedicació plena.

Compromís d'assignació de mitjans materials

- Una ensobradora
- Auriculars amb les característiques fixades en el plec de prescripcions tècniques.

Així com tot aquells mitjans personals i materials suficients per prestar adequadament aquest servei.

Datació:

Firma del representant.