36568026G ROGER GUASCH (R: Q0873001B)
Firmado digitalmente por 36568026G ROGER GUASCH (R: Q0873001B)
Fecha: 2026.06.09 11:52:48 +02'00'

QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES DEL CONTRACTE DEL SERVEI CENTRE D'ATENCIÓ MULTICANAL (CAM) PER A LA CAMBRA OFICIAL DE COMERÇ, INDUSTRIA, SERVEIS I NAVEGACIÓ DE BARCELONA.

EXPEDIENT. 401/2026

A. Objecte

Descripció del objecte:	Definició i caracterització de les condicions per a la prestació del servei CENTRE D'ATENCIÓ MULTICANAL (CAM), per a la CAMBRA OFICIAL DE COMERÇ, INDUSTRIA, SERVEIS I NAVEGACIÓ DE BARCELONA. Aquest servei integral ha d' incloure tots aquells canals actuals i futurs necessaris per a l'atenció multicanal dels clients de la Cambra arreu de totes les seves seus: Diagonal, la Llotja de Mar i Cambres Territorials.
Divisió en lots:	No.
Classificació CPV:	64210000-1 Serveis telefònics i de transmissió de dades

La Cambra vol obtenir propostes de prestació d'aquests serveis per part de proveïdors amb experiència i coneixement contrastats, per haver-los desenvolupat en altres organismes i empreses d'igual o superior dimensió, amb els mateixos nivells d'exigència que es plantegen en aquest plec.

B. Dades econòmiques

B1. Pressupost de licitació:	El pressupost màxim de licitació és de **549.120 euros** (IVA exclòs) per la duració total del contracte més les possibles prorrogues (previsió de 2+1+1 = 4 anys).
B2. Valor estimat del contracte:	El valor estimat del contracte és de **549.120** euros (IVA exclòs) per la duració total del contracte més les possibles prorrogues (previsió de 2+1+1 = 4 anys).
B3. Facturació:	El preu del contracte serà objecte de facturació mensual pel servei prestat. El pagament es farà efectiu per part de la Cambra via transferència bancària amb data màxima de 30 dies des de la data de la factura en dia 25. A les factures s'ha de fer constar la referència de la comanda (CO) que la Cambra li facilitarà.

C. Termini de durada del contracte

Termini de durada:	El termini d'execució del contracte és des del dia **1 de novembre de 2026 fins el 31 d'octubre de 2028.**
Possibilitat de pròrrogues i termini:	SI. Transcorregut aquest període, el contracte es podrà prorrogar any a any, amb un màxim previst de dos addicionals. **En el cas de pròrroga del contracte, un cop finalitzat el segon any d'execució, els preus a aplicar el tercer i quart any s'actualitzaran en base a l'IPC interanual a 31 de desembre de l'any anterior.**

D. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació

Forma de tramitació:	Ordinària, d'acord amb les Normes Reguladores del Procediment de Contractació (NRPC) de la Cambra.
Procediment d'adjudicació:	Procediment obert reforçat, regulació harmonitzada i adjudicació per l'aplicació de més d'un criteri de valoració.
Tramitació electrònica:	No.

E. Solvència i classificació empresarial

E1. Criteris de selecció relatius a la solvència econòmica i financera i tècnica o professional

- La justificació de la solvència econòmica i financera s'acreditarà pels mitjans següents:

  - **Volum anual de negocis** en l'àmbit corresponent a l'objecte del contracte per import igual o superior a **300.000 euros** anual (IVA exclòs) referit a DOS (2) anys dels quatre darrers exercicis disponibles.

    Aquest requisit s'acreditarà per mitjà dels seus comptes anuals aprovats i dipositats en el Registre Mercantil, si l'empresari estigués inscrit en el registre, i en cas contrari, pels dipositats al registre oficial en què hagi d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits en el Registre Mercantil han d'acreditar el seu volum anual de negocis mitjançant els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

  - Justificant de l'existència d'una **assegurança** d'indemnització per riscos professionals o còpia de la mateixa, d'import mínim de cobertura de **200.000 euros**, on es visualitzi clarament l'import de la cobertura i la companyia asseguradora. Conjuntament amb el justificant o la pòlissa, s'haurà d'adjuntar el rebut de l'últim pagament que haurà d'estar en període de vigència. En cas de

no disposar-ne, s'haurà d'adjuntar una declaració responsable on es compromet a tenir-ne contractada una d'aquestes característiques en el moment d'inici del servei, en cas de que resulti adjudicatària del contracte.

- La solvència tècnica o professional serà justificada pels mitjans següents:

- Declaració de la relació dels principals serveis de similars característiques a l'objecte del present contracte, on es prestin serveis de Contact Center d'Atenció a Client en Canal Telefònic i altres canals no veu i de Back Office, tant en activitat entrant com sortint (campanyes). Aquestes referències hauran d'acreditar un import mínim anual de **150.000 €** (IVA no inclòs) relatiu a com a mínim DOS (2) anys en el curs dels QUATRE (4) últims exercicis disponibles.

- Declaració de realització de com a mínim DOS (2) projectes similars efectuats en el curs dels QUATRE (4) últims anys. S'entén per projecte similar aquells serveis de Front Office amb un volum d'interaccions ateses en igual o superior a **VINT MIL (20.000) trucades anuals** o serveis de Back Office amb volum d'interaccions ateses igual o superior a **QUINZE MIL (15.000) correus electrònics anuals.**

  Els serveis 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.

- Declaració responsable indicant que els perfils professionals requerits per a l'execució de la prestació del servei objecte del contracte, compleixen amb els requisits mínims d'experiència demanada que es descriuen a **l'apartat 7.1.2 del Plec de Prescripcions Tècniques.**

F. Composició de la Mesa de Contractació i òrgan de contractació

President: Jose Antonio González

Vocal: Loli Hidalgo

Secretaria: Anna Mayoral

L'òrgan de contractació és el Comitè Executiu de la Cambra de Comerç de Barcelona.

G. Criteris d'adjudicació

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

Sobre una **puntuació màxima de 100 punts** es distribuirà la puntuació de la següent forma:

1. Criteris que depenen d'un judici de valor (**30 punts**) distribuïts de la següent manera (documentació a incloure al sobre 2):

A) MEMÒRIA TÈCNICA (fins a 25 punts) explicativa en format Word, amb una extensió màxima de 15 pàgines amb lletra tipus Arial 12, interlineat 1,0 que haurà d'estar desglossada en cadascun dels següents capítols o apartats:

A1. GESTIÓ DEL CONEIXEMENT	10 punts
A2. QUADRE DE COMANDAMENT OPERATIU	10 punts
A3. PLA TRANSICIÓ	5 punts

Una vegada realitzada la valoració de les memòries tècniques contingudes al sobre 2, **quedaran excloses** aquelles que obtinguin una puntuació total **inferior a 15 punts**.

B) MILLORES A L'OFERTA (**fins a 5 punts**):

B1.HORES DE FORMACIÓ	2,5 punts
B2.PROCÉS DE CITA PRÈVIA AMB IA	2,5 punts

Es valoraran d'acord amb l'**Annex II**.

2. Criteris d'adjudicació avaluables de forma automàtica (**70 punts**) (documentació a incloure al sobre 3):

La puntuació final serà la resultant de l'aplicació de la següent fórmula:

$$P_i = P_{màx} \times \left(\frac{V_{màx} - V_i}{V_{màx} - V_{mín}} \right)$$

On:

(Pi): Puntuació obtinguda per l'empresa que s'avalua.

(Pmax): Puntuació màxima del criteri (70 punts).

(Vi): Preu hora ofertat per l'empresa que s'avalua.

(Vmàx): Preu màxim de licitació fixat al plec (22,00 €/hora).

(Vmín): L'oferta econòmica més baixa presentada que sigui vàlida.

H. Presentació de les ofertes

Lloc: Registre General de la Cambra, Av. Diagonal, 452, 08006 Barcelona

Data límit: **16 de juliol del 2026**

Hora límit: **13:00 hores**

Format: A través de tres (3) sobres en format paper, que s'anomenaran Sobre 1, 2 i 3.

I. Obertura del/s sobre/s 3 de proposta econòmica

S'indicarà la data al perfil del contractant de la Cambra o per correu electrònic.

http://www.cambrabcn.org/qui-som/transparencia-i-perfil-del-contractant/perfil-del-contractant/licitacions-en-curs

J. Criteris per a la determinació de l'existència d'ofertes anormalment baixes:

La determinació de les ofertes que presentin uns valors anormals s'ha de dur a terme en funció dels límits i paràmetres següents:

1. Si concorre un sol licitador, es considerarà anormalment baixa l'oferta econòmica que sigui un 25% més baixa que el preu de sortida del lot (sense IVA).

2. Si concorren dos licitadors, es considerarà anormalment baixa l'oferta econòmica que sigui inferior en més d'un 20% a la de l'altra oferta.

3. Si concorren tres o més licitadors, es considerarà anormalment baixa l'oferta econòmica que sigui inferior en més d'un 10% a la mitjana aritmètica de totes les ofertes

K. Garantia provisional

No s'exigeix

L. Garantia definitiva

No s'exigeix

M. Termini de garantia

No s'exigeix

N. Altra documentació a presentar per les empreses licitadores o per les empreses proposades com adjudicatàries

No s'exigeix altre documentació

O. Subcontractació, cessió i subrogació del contracte

O.1. Subcontractació:

No està prevista la subcontractació.

O.2. Cessió del contracte

L'adjudicatari no podrà cedir ni total ni parcialment el contracte a un tercer sense l'autorització expressa i per escrit de la Cambra.

0.3 Subrogació del personal

S'estableix l'obligació de subrogació per part de l'empresa adjudicatària del personal que actualment presta aquest servei, en els termes establerts a l'art.18 del Conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de Contact Center. Les condicions laborals actuals del personal adscrit a aquest servei es troben reflectides a **l'apartat 9.2.5 del Plec de Prescripcions Tècniques.**

En cap cas el personal que prestarà aquest servei podrà residir a l'estranger.

P. Modificació del contracte.

No es contemplen

Q. Condicions especials d'execució

Les condicions especials d'execució del contracte seran les que tot seguit s'indiquen. El contractista haurà de:

- Garantir la afiliació i l'alta en la Seguretat Social de les persones treballadores destinades a l'execució del contracte.
- Garantir el pagament en temps i forma dels salaris del personal adscrit al contracte.
- Garantir que el salari de les persones adscrites a l'execució del contracte siguin iguals per a dones i homes en aquelles categories/grups professionals equivalents.

Amb efectes de comprovació, el contractista haurà de remetre a l'òrgan de contractació, quan aquest ho sol·liciti, una declaració on constin les dades que permetin comprovar aquests compliments.

R. Informació i dubtes

Els dubtes, consultes i/o sol·licituds **d'informació administrativa**, s'hauran de realitzar per escrit a la següent adreça de correu electrònic: licitacions@cambrabcn.cat,

Els dubtes, consultes i/o sol·licituds **d'informació tècnica**, s'hauran de realitzar per escrit a la següent adreça de correu electrònic: jagonzalez@cambrabcn.cat

Com a molt tard TRES (3) dies hàbils abans de que finalitzi el termini per a presentar les ofertes.

PLEC DE CLÀUSULES PARTICULARS DEL CONTRACTE DE SERVEIS DEL CENTRE D'ATENCIÓ MULTICANAL (CAM) DE LA CAMBRA OFICIAL DE COMERÇ, INDUSTRIA, SERVEIS I NAVEGACIÓ DE BARCELONA.

Expedient núm.: 401/2026

ÍNDEX

I. DISPOSICIONS GENERALS

1. Règim jurídic del contracte i jurisdicció competent
2. Objecte del contracte
3. Dades econòmiques del contracte
4. Duració del contracte
5. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació
6. Aptitud per contractar
7. Solvència econòmica i financera – tècnica o professional i classificació de les empreses licitadores

II. DISPOSICIONS RELATIVES A LA LICITACIÓ, L'ADJUDICACIÓ I LA FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE

8. Òrgan i Mesa de contractació
9. Presentació de documentació i de proposicions
10. Criteris d'adjudicació
11. Criteris de desempat
12. Ofertes amb valors anormals o desproporcionats
13. Classificació de les ofertes i requeriment de documentació previ a l'adjudicació
14. Garantia provisional i definitiva
15. Adjudicació del contracte
16. Formalització i publicació del contracte

III. DISPOSICIONS RELATIVES ALS DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

17. Facturació del contracte
18. Confidencialitat del contracte
19. Protecció de dades
20. Llengua de treball en l'execució del contracte
21. Subcontractació i cessió del contracte
22. Drets i obligacions de la Cambra i de l'empresa adjudicatària
23. Modificació del contracte

IV. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXTINCIÓ DEL CONTRACTE I A LA INTERPOSICIÓ DE RECURSOS

24. Condicions especials d'execució del contracte
25. Resolució del contracte

I. DISPOSICIONS GENERALS

1. Règim jurídic del contracte i jurisdicció competent

1.1. El contracte és de naturalesa privada i es regirà per les clàusules particulars d'aquest plec, pel quadre de característiques del contracte i la documentació annexada i, en tot allò que no hi estigui previst, per les normes de dret privat.

1.2 Es podrà acordar el sotmetiment a arbitratge de la solució de totes o alguna de les controvèrsies que puguin sorgir entre l'entitat contractant i la/es empresa/es contractista/es, sempre que es tracti de matèries de lliure disposició conforme a dret i, específicament, sobre els efectes, el compliment i l'extinció d'aquest contracte, de conformitat amb el que disposa la Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'Arbitratge.

2. Objecte del contracte

2.1. L'objecte del contracte, els lots en què es divideix i l'expressió de la codificació corresponent a la nomenclatura del Vocabulari Comú de Contractes (CPV) es descriuen a **l'apartat A del quadre de característiques**.

3. Dades econòmiques del contracte

3.1. El pressupost de licitació es determina a **l'apartat B.1 del quadre de característiques**. Aquest és el preu màxim que poden ofertar les empreses que concorrin a la licitació del contracte. Quan l'objecte del contracte es divideixi en lots, el pressupost dels lots s'indicarà també a **l'apartat B.1 del quadre de característiques.**

3.2. El valor estimat del contracte, a efectes de determinar el procediment de licitació, contempla l'import total, sense incloure l'impost sobre el valor afegit, i les eventuals pròrrogues i modificacions del contracte que s'assenyala a **l'apartat B.2 del quadre de característiques**.

3.3. Les referències econòmiques contingudes en aquest plec i en el plec de prescripcions tècniques i en la resta de documentació contractual no inclouen l'import de l'Impost sobre el Valor Afegit.

3.4. En el preu es consideraran inclosos els tributs, les taxes, els cànons de qualsevol tipus que siguin d'aplicació, així com totes les despeses que s'originin com a conseqüència de les obligacions establertes en aquest plec que s'han de complir durant l'execució del contracte.

4. Duració del contracte

4.1. El termini de durada del contracte és el que s'estableix a **l'apartat C del quadre de característiques** i comença a comptar des del dia que s'estipuli en el contracte.

4.2. El contracte es podrà prorrogar si així s'ha previst a **l'apartat C del quadre de característiques.**

5. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació

5.1. La forma de tramitació de l'expedient i el procediment d'adjudicació del contracte són els que es disposen a **l'apartat D del quadre de característiques.**

5.2. La presentació de propostes a la licitació suposa la plena i incondicionada acceptació de la documentació requerida al plec, que tindrà caràcter contractual.

5.3. Totes les consultes s'hauran de fer per correu electrònic a l'adreça licitacions@cambrabcn.cat, indicant la referència del número d'expedient de la licitació. La Cambra donarà respostes a les consultes mitjançant el correu electrònic, i aquelles que consideri que són d'interès general, les publicarà al perfil del contractant de la seva web. La resta de comunicacions sobre l'expedient de la licitació també es faran mitjançant correu electrònic.

6. Aptitud per contractar

6.1. Estan facultades per participar en aquesta licitació i subscriure, si escau, el contracte corresponent les persones naturals o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que reuneixin les condicions següents:

- Tenir personalitat jurídica i plena capacitat d'obrar, d'acord amb el que preveu l'article 65 de la Llei 9/2017 de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic (d'ara endavant LCSP).

- No estar inhabilitades per contractar d'acord amb l'ordenament jurídic, ni incurses en algun motiu d'exclusió d'acord amb la normativa en matèria de contractació pública o en alguna de les causes de prohibició de contractar recollides en l'article 71 de la LCSP.

6.2. Els requisits de capacitat, de solvència i d'absència de prohibicions de contractar s'han de complir en el moment de presentació d'oferta i s'han de mantenir fins al moment de l'adjudicació i de formalització del contracte.

6.3. La capacitat d'obrar de les empreses espanyoles persones jurídiques s'acredita mitjançant l'escriptura de constitució o modificació inscrita en el Registre Mercantil, quan sigui exigible conforme a la legislació mercantil. Quan no ho sigui, s'acredita mitjançant l'escriptura o document de constitució, estatuts o acta fundacional, en què constin les normes que regulen la seva activitat,

inscrits, si s'escau, en el corresponent registre oficial. També cal aportar el NIF de l'empresa.

6.4. La capacitat d'obrar de les empreses espanyoles persones físiques s'acredita amb la presentació del NIF i acreditació, si és el cas, del nom comercial amb el què opera en el tràfic mercantil.

6.5. 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 professionals o mercantils adients del seu Estat membre d'establiment o la presentació d'una declaració jurada i una declaració de sotmetre's a la jurisdicció dels Jutjats i Tribunals espanyols de qualsevol ordre, per a totes les incidències que directament o indirectament es derivessin del contracte, amb renúncia, si escau, al fur jurisdiccional estranger que pogués correspondre al licitador.

6.6. 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) i una declaració de sotmetre's a la jurisdicció dels Jutjats i Tribunals espanyols de qualsevol ordre, per a totes les incidències que directament o indirectament es derivessin del contracte, amb renúncia, si escau, al fur jurisdiccional estranger que pogués correspondre al licitador.

6.7. També poden participar en aquesta licitació les unions d'empreses que es constitueixin temporalment a aquest efecte (UTE), sense que sigui necessari formalitzar-les en escriptura pública fins que no se'ls hagi adjudicat el contracte. Aquestes empreses queden obligades solidàriament davant la Cambra i han de nomenar una persona representant o apoderada única amb poders suficients per exercir els drets i complir les obligacions que es derivin del contracte fins a la seva extinció, sense perjudici que les empreses atorguin poders mancomunats per a cobraments i pagaments d'una quantia significativa.

7. Solvència econòmica i financera- tècnica o professional i classificació empresarial de les empreses licitadores

7.1. Les empreses han d'acreditar que compleixen els requisits mínims de solvència i classificació empresarial que es detallen a **l'apartat E del quadre de característiques**, bé a través dels mitjans d'acreditació que es relacionen en aquest mateix apartat, o bé alternativament mitjançant la classificació equivalent a aquesta solvència o classificació, que es correspongui a l'objecte contractual.

No obstant això, únicament hauran d'acreditar el compliment d'aquests requisits l'empresa o empreses proposada/es com a adjudicatària/es. Sens perjudici d'això, l'entitat contractant podrà sol·licitar als licitadors, en qualsevol moment anterior a la proposta d'adjudicació, l'acreditació del compliment d'aquests extrems.

7.2. En les UTE, totes les empreses que en formen part han d'acreditar la seva solvència, en els termes indicats en **l'apartat E del quadre de característiques**. Per tal de determinar la solvència de la unió temporal, s'acumula l'acreditada per cadascuna de les seves integrants.

II. DISPOSICIONS RELATIVES A LA LICITACIÓ, L'ADJUDICACIÓ I LA FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE

8. Òrgan de contractació i Mesa de contractació

8.1. L'òrgan de contractació consta a **l'apartat F del quadre de característiques**.

8.2. L'òrgan de contractació responsable de l'adjudicació d'aquest contracte és assistit per una mesa de contractació.

8.3. La Mesa de contractació està integrada pels membres que figuren a **l'apartat F del quadre de característiques.**

8.4. La Mesa de contractació, comprovarà l'existència i correcció de la documentació que ha de presentar cada licitador, d'acord amb el que s'estableix en aquest plec.

8.5. La Mesa de contractació és l'encarregada de proposar a l'òrgan de contractació l'adjudicació d'aquest contracte a favor del licitador que hagi presentat la millor oferta i és auxiliada, si escau, pels serveis tècnics de la Cambra. Addicionalment, la Mesa de contractació té les funcions de: qualificar la documentació acreditativa del compliment dels requisits previs que ha d'aportar-se mitjançant els sobres 1 de les proposicions presentades; acordar l'exclusió dels licitadors quan no acreditin el referit compliment previ tràmit d'esmena; valorar les proposicions presentades pels licitadors i proposar la qualificació d'una oferta com anormalment baixa, prèvia tramitació del procediment previst en aquest plec. Així mateix, la Mesa podrà sol·licitar a les empreses licitadores els aclariments que li calguin sobre la documentació aportada o requerir-les perquè en presentin de complementaris.

8.6. La Mesa de Contractació donarà a conèixer en sessió pública, quina data i hora serà comunicada per correu electrònic prèviament als licitadors, el resultat de la valoració assignada als criteris de judici de valor i procedirà a l'obertura del Sobre "3".Posteriorment, formularà a l'òrgan de contractació la corresponent proposta d'adjudicació.

9. Presentació de documentació i de proposicions

9.1. Les empreses licitadores poden licitar en cadascun dels lots en què es divideix l'objecte del contracte. A **l'apartat A del quadre de característiques** s'estableix el número de lots màxims a adjudicar.

9.2. Les empreses licitadores han de presentar la documentació exigible i les seves proposicions en tres sobres tancats. Els sobres aniran identificats amb la raó social de l'empresa, el títol i numero d'expedient de la licitació, el nom i cognoms de la persona representant, les dades bàsiques per establir consultes durant el procés (correu electrònic habilitat i telèfon) i el lot al qual es refereix.

9.3. Els sobres s'hauran de presentar en el Registre General de la Cambra: Av. Diagonal, 452, 08006, Barcelona, en horari de 8.30 a 14.30 h de dilluns a divendres, dins del termini assenyalat en la licitació i que consten en **l'apartat H del quadre de característiques.**

También es podrà presentar la proposta per correu, en aquest cas, amb la modalitat de correu administratiu certificat amb enviament urgent i els licitadors hauran de justificar que la data i hora d'imposició de la tramesa a l'oficina de correus, com a màxim, està dins del termini assenyalat en la licitació i comunicar-ho a la Cambra mitjançant correu electrònic a l'adreça licitacions@cambrabcn.cat indicant el número d'expedient que la Cambra haurà de rebre dintre del mateix termini. Sense la concurrència d'ambdós requisits, l'oferta no serà admesa si és rebuda per la Cambra amb posterioritat al termini assenyalat en la licitació.

Les ofertes presentades fora de termini no seran admeses sota cap concepte.

Les empreses estrangeres que contractin a Espanya presentaran la documentació traduïda de forma oficial al català o al castellà.

La documentació es presentarà escrita a màquina o en altres tipus d'impressió mecànica o informàtica i no s'acceptarà cap document manuscrit ni amb omissions, errades o esmenes que no permetin conèixer clarament les condicions per valorar la seva oferta.

Cada sobre de documentació inclourà un full independent on s'especificarà el seu contingut enunciat numèricament.

Les proposicions són secretes i la seva presentació suposa l'acceptació incondicionada per part de l'empresa licitadora del contingut del present plec, així com del plec de prescripcions tècniques, i la declaració conforme reuneix tots i cadascun dels requisits per contractar.

La inclusió en els sobres 1 o 2 de documentació que s'hagi d'incloure en el sobre 3 comportarà l'exclusió del licitador per vulneració del secret de les proposicions que regeix fins el moment de la seva obertura.

9.4. Contingut dels sobres:

A. Contingut del Sobre 1

A l'exterior hi ha de figurar la menció "*Sobre 1. Documentació general relativa a la licitació de la contractació del (servei....), expedient...., lot/s al qual es presenta...., presentada per .... amb CIF/NIF....., amb domicili a efectes de comunicacions.... telèfon..., e-mail....*"

L'interior del sobre haurà de contenir els següents documents:

9.4.1. La declaració responsable complementària de caràcter general de compliment de les condicions establertes per contractar amb el sector públic i dels requisits previs, la qual s'adjunta com **Annex I** de:

- No trobar-se incurs el licitador, ni els seus administradors i/o representats en prohibició de contractar, conforme a l'article 71 de la LCSP.

- Complir els requisits de capacitat, solvència tècnica, professional, econòmica i financera exigida al present plec.

- Manifestar expressament la circumstància de trobar-se al corrent del compliment de les obligacions tributàries, amb la Seguretat Social i amb la Generalitat de Catalunya imposades per les disposicions vigents.

- Que el sol·licitant està donat d'alta a l'Impost sobre Activitats Econòmiques i al corrent del seu pagament, quan s'exerceixin activitats subjectes a aquest impost.

- Vinculació o no amb la Cambra: per tal de garantir el compliment dels requisits establerts a l'article 44.7 de la Llei 14/2002, de 27 de juny, de les Cambres Oficials de Comerç, Indústria i Navegació de Catalunya i del Consell General de les Cambres i a l'article 15 del Codi de Bones Pràctiques de la Corporació, relatius al Conflicte d'Interès, en totes les contractacions a portar a terme per la Cambra, s'inclourà la referència dels que optin a contractar amb la Corporació respecte si són membres del ple o representants d'un membre del ple, a fi de dur a terme la contractació amb subjecció als principis de publicitat i concurrència, o si existeix algun tipus de vinculació directa o indirecta amb els membres del ple o amb la Direcció de la Cambra.

  A aquest efecte, es consideren persones vinculades, les següents:

a. El cònjuge o persona amb una relació d'afectivitat anàloga.

b. Els ascendents, descendents i germans o els del seu cònjuge (o persona amb una relació d'afectivitat anàloga)

c. Els cònjuges (o persones amb una relació d'afectivitat anàloga) dels ascendents, els descendents i germans.

Així mateix, es consideren entitats vinculades, les següents:

a. Aquelles en les que el membre del Ple o de la Direcció de la Cambra o persones a ell vinculades per si mateix o per persona interposada, es trobi en alguna de les situacions de control de l'entitat establertes a la Llei.

b. Aquelles en les que el membre del Ple o de la Direcció de la Cambra o persones a ell vinculades, per si mateix o per persona interposada, ostentin un càrrec d'administració o direcció o rebin emoluments per qualsevol motiu.

- Estar o no inscrit en el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores de la Generalitat de Catalunya **(RELI)**, o el Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades de l'Estat **(ROLECE),** i, en cas afirmatiu, que tota la documentació que figura en el RELI o ROLECE manté la seva vigència i no ha estat modificada.

- Tenir o no relacions legals amb paradisos fiscals i, en cas afirmatiu, presentar la documentació descriptiva dels moviments financers i tota la informació relativa a aquestes actuacions.

- Donar compliment a les previsions de la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals, d'igualtat efectiva de dones i homes i LGD.

- Que les dades personals corresponents a empleats, que figuren en la documentació que aporta, han estat obtingudes en compliment del RGPD i que els interessats han autoritzat la cessió a la Cambra amb l'única i exclusiva finalitat de participar en aquest procediment de contractació.

- En cas de constitució de garantia, especificar mitjançant quina de les fórmules previstes a la clàusula 14 del plec de clàusules administratives constituirà la garantia.

9.4.2. **En cas de que es prevegi la possibilitat de subcontractació** en la prestació del servei o realització de l'obra indicarà la part del contracte que s'ha previst subcontractar, <u>sense indicar imports o percentatges</u>, el nom i perfil empresarial de l'empresa subcontractista a qui s'encomanaria l'execució justificant suficientment l'aptitud d'aquest per executar-la. En aquest cas, s'ha de presentar una declaració responsable separada per cadascuna de les empreses que es té previst subcontractar segons el model de **l'Annex I**.

9.4.3. **En cas que varis empresaris concorrin agrupats en una unió temporal**, aplicaran les especialitats següents:

- Cadascun dels empresaris haurà de presentar la seva corresponent declaració responsable de compliment de les condicions establertes per contractar amb el sector públic i dels requisits previs (**Annex I**)

- Caldrà presentar el document acreditatiu del nomenament d'un representant o apoderat únic amb facultats bastants per exercir els drets i complir les obligacions derivades del contracte fins a la seva extinció, així com la indicació dels noms i circumstàncies dels empresaris que la subscriuen, la

participació de cadascun d'ells, i el compromís de constituir-se formalment en Unió temporal, en cas de resultar adjudicataris.

- Es podrà incorporar el NIF provisional assignat per l'Administració competent. Només en el cas de resultar adjudicatària la unió, haurà d'acreditar-se la seva constitució en escriptura pública i aportar el NIF definitivament assignat.

- En el cas que s'exigeixi garantia provisional, podran constituir la garantia provisional una o vàries de les empreses participants en la unió, sempre que en conjunt arribin a la quantia exigida en aquest Plec, però en ambdós supòsits la/es garantia/es haurà/n de garantir de forma solidària les empreses que han d'integrar la Unió Temporal.

9.4.4. **Les empreses estrangeres**, en el cas de que el contracte s'executi a Espanya, hauran d'aportar una declaració de sotmetiment a la jurisdicció dels jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre, per a totes les incidències que de manera directa o indirecta poguessin sorgir del contracte, amb renuncia, en el seu cas, del fur jurisdiccional estranger que pogués correspondre al licitador.

Així mateix, si l'empresa adjudicatària del contracte és una empresa no comunitària, serà necessària l'obertura d'una sucursal a Espanya, amb designació d'apoderats o representants per les seves operacions, i que estiguin inscrites al Registre Mercantil.

La mesa de contractació o l'òrgan de contractació podran requerir als licitadors que presentin la totalitat o part dels documents justificatius del compliment dels requisits previs concretats en el present plec i, en tot cas, abans d'adjudicar el contracte.

Els documents es podran aportar mitjançant l'original o fotocòpia compulsada o bé per fotocòpia, en aquest cas la Cambra es reserva el dret de sol·licitar l'original o una còpia autèntica d'aquesta documentació en qualsevol moment del procés d'adjudicació.

El fet de no aportar aquesta documentació en el termini requerit o quan la documentació aportada no acrediti que el licitador compleix amb tots els requisits de capacitat i solvència serà motiu d'exclusió del present procediment de contractació.

En cas que el licitador es presenti a més d'un lot objecte de la licitació serà suficient amb la presentació d'un únic sobre número 1 fent constar en el mateix els lots als quals es presenta.

B. Contingut del Sobre 2

A l'exterior hi haurà de figurar la menció "*Sobre 2. Proposició per al procediment relatiu a la de la contractació del "servei....., expedient...., lot/s al qual es presenta....." presentada per..... amb CIF/NIF..... amb domicili a efectes de comunicacions... telèfon.... , e-mail...."Documentació acreditativa de la proposta tècnica per a la ponderació dels criteris d'adjudicació avaluables en base a judicis de valor*."

L'interior del sobre haurà de contenir la part de l'oferta del licitador que s'avalua mitjançant judicis de valor, signada pel seu representant, i la documentació acreditativa de les referències tècniques a les quals correspongui aplicar els criteris d'adjudicació del contracte aplicables mitjançant judicis de valor, i que es determinen a **l'apartat G del quadre de característiques, d'acord amb l'Annex II.**

Es presentaran tants sobres 2 com lots als quals es presenti el licitador.

NOTA: Per tant, no podrà figurar dins dels sobres 1 o 2 cap informació econòmica o relativa al sobre 3 - criteris avaluables automàticament- ja sigui en relació amb l'oferta econòmica del licitador o amb el pressupost de licitació o en el seu cas, reducció de terminis, essent aquest fet motiu d'exclusió de la licitació.

C. Contingut del Sobre 3

A l'exterior hi haurà de figurar la menció *"Sobre 3. Proposició per al procediment relatiu a la de la contractació del "servei....., expedient..., lot/s al qual es presenta....." presentada per..... amb CIF/NIF..... amb domicili a efectes de comunicacions... telèfon.... , e-mail...."Criteris de ponderació objectius."*

L'interior del sobre haurà de contenir la part de l'oferta econòmica del licitador que s'avalua automàticament, signada pel seu representant, i que es determina a **l'apartat G del quadre de característiques, d'acord al model que s'adjunta com Annex III**

Es presentaran tants sobres 3 com lots als quals es presenti el licitador.

10. Criteris d'adjudicació

10.1. Criteris de valoració de les ofertes: per a la valoració de les proposicions i la determinació de la millor oferta qualitat-preu s'ha d'atendre als criteris de valoració que es determinen a **l'apartat G del quadre de característiques**, d'acord amb **l'Annex II i III**.

10.2. Pràctica de la valoració de les ofertes: d'acord amb allò que s'indica a **l'apartat I del quadre de característiques**, tindrà lloc l'acte públic d'obertura dels sobres 3 presentats per les empreses admeses.

Un cop acabat l'acte d'obertura dels sobres, les empreses licitadores poden fer constar davant la Mesa totes les observacions que considerin adients, observacions que es recolliran en l'acta.

Seran excloses de la licitació, mitjançant resolució motivada, les empreses les proposicions de les quals no concordin amb la documentació examinada i admesa, les que excedeixin del pressupost de licitació, modifiquin substancialment els models de proposició establerts en aquest plec, comportin un error manifest en l'import de la proposició, aquelles en les quals l'empresa licitadora reconegui l'existència d'error que la fa inviable i aquelles que no arribin al llindar mínim exigit en cas de que hi hagi criteris de ponderació els quals depenguin d'un judici de valor.

Els actes d'exclusió adoptats per la Mesa en relació amb l'obertura dels sobres 1, 2 i 3 seran susceptibles d'impugnació en els termes establerts en aquest plec.

11. Criteris de desempat

En cas d'igualació de proposicions, els criteris d'adjudicació per al desempat seran, per ordre de prelació, els següents:

- Tenen preferència en l'adjudicació del contracte les proposicions presentades per empreses públiques o privades que, en el moment de presentar les ofertes, tinguin a la plantilla un nombre de persones treballadores amb discapacitat superior al 2%, sempre que aquestes proposicions igualin en els seus termes les més avantatjoses des del punt de vista dels criteris que serveixin de base per a l'adjudicació.

  A aquests efectes, en el cas d'empreses amb menys de 50 persones treballadores, al % de persones treballadores amb discapacitat en plantilla que acreditin caldrà sumar-li un 2%, amb la finalitat de, en el seu cas, poder fer la comparativa de manera equitativa amb el % que acrediten les empreses amb 50 o més de 50 persones treballadores.

- Si diverses empreses licitadores queden igualades quant a la proposició més avantatjosa i, a més, acrediten tenir relació laboral amb persones amb discapacitat en un percentatge superior al 2%, tindrà preferència en l'adjudicació del contracte l'empresa licitadora que disposi en la seva plantilla d'un percentatge més elevat de persones treballadores fixes amb discapacitat.

- En cas de persistir l'empat, la situació de desempat es resoldrà mitjançant sorteig que es durà a terme en acte públic, prèvia la preceptiva convocatòria.

12. Ofertes amb valors anormals o desproporcionats:

12.1. La determinació de les ofertes que presentin uns valors anormals o desproporcionats s'ha de dur a terme en funció dels límits i els paràmetres objectius establerts en **l'apartat J del quadre de característiques.**

12.2. Si s'identifica una determinada oferta com a presumptament anormal o desproporcionada, la Mesa sol·licitarà al licitador afectat, per escrit, la informació i les justificacions que consideri oportunes en relació als diferents components de la seva oferta, el que haurà de complementar-se davant la Mesa en un termini que en cap cas podrà ésser superior a cinc (5) dies hàbils des de la notificació escrita enviada a tal efecte. Un cop rebuda la informació i les justificacions sol·licitades, la Mesa acordarà la seva admissió o exclusió.

13. Classificació de les ofertes i requeriment de documentació prèvia l'adjudicació

13.1. Un cop valorades les ofertes, la Mesa de Contractació remetrà a l'òrgan de contractació les ofertes classificades per ordre decreixent de valoració i identificarà la millor oferta qualitat-preu. Per realitzar aquesta classificació, tindrà en compte els criteris d'adjudicació assenyalats en **l'apartat G del**

quadre de característiques. Quan s'hagi establert com a únic criteri d'adjudicació el preu, la millor oferta serà la que incorpori el preu més baix.

13.2. Un cop acceptada la proposta de la Mesa de contractació per l'òrgan de contractació, els serveis corresponents requeriran a l'empresa licitadora que hagi presentat la millor oferta qualitat-preu per a què, dins del termini de **set dies hàbils** a comptar des del següent a aquell en què hagués rebut el requeriment, presenti la documentació requerida en aquest plec respecte a la:

a. Documentació acreditativa de la capacitat d'obrar i de la personalitat jurídica segons consta a l'apartat 6.3 d'aquest plec de característiques.

b. L'acreditació que la societat està vàlidament constituïda i que d'acord amb el seu objecte social podia concórrer a la licitació:

Persona jurídica: Còpia de l'escriptura pública que acrediti els poders de la persona que signa la sol·licitud de participació. DNI o document similar del representant de l'empresa.

Persona física: En el cas que la persona que signa la proposta representi una persona individual, còpia de l'escriptura que acrediti la representació.

Empresa estrangera comunitària: Inscripció en els registres professionals o mercantils adients del seu Estat membre d'establiment o la presentació d'una declaració jurada o una de les certificacions que s'indiquen en l'annex XI de la Directiva 2014/24/UE.

Empreses estrangeres d'Estats no membres de la Unió Europea ni signataris de l'Acord sobre Espai Econòmic Europeu: 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.

Unió Temporal d'Empreses: cada membre presentarà justificació de la seva personalitat, capacitat i representació en la forma assenyalada en els punts anteriors.

c. Documentació acreditativa del compliment dels requisits específics de solvència econòmica i financera / tècnica o professional i/o del certificat de classificació empresarial segons consta a **l'apartat E del quadre de característiques.**

d. Documents justificatius conforme es troba al corrent del compliment de les seves obligacions tributàries i amb la Seguretat Social.

e. Documentació acreditativa de l'efectiva disposició de mitjans materials i/o personals que s'hagi compromès a dedicar o adscriure a l'execució del contracte.

f. Document acreditatiu de la constitució de la garantia definitiva, d'acord amb el que s'estableix a **l'apartat L del quadre de característiques.**

g. Acompliment de requisits legals en matèria de riscos laborals, plans d'igualtat i LGD si s'escau.

h. En cas de subcontractació del servei presentarà respecte de cadascuna de les empreses que tenen previst subcontractar, la totalitat de la documentació relacionada en aquest apartat.

i. Qualsevol altra documentació que, específicament i per la naturalesa del contracte, es determini en aquest plec segons consta a **l'apartat N del quadre de característiques.**

13.3. Les empreses inscrites en una llista oficial d'operadors econòmics autoritzats, com el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores (RELI) de la Generalitat de Catalunya o el Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades de l'Estat (ROLECE), només hauran d'aportar tota aquella documentació esmentada en el punt anterior que no figuri inscrita o que no consti vigent o actualitzada, com són:

a. Documentació acreditativa de l'efectiva disposició de mitjans materials i/o personals que s'hagi compromès a dedicar o adscriure a l'execució del contracte.

b. Document acreditatiu de la constitució de la garantia definitiva, d'acord amb el que s'estableix a **l'apartat L del quadre de característiques.**

c. Qualsevol altra documentació que, específicament i per la naturalesa del contracte, es determini en aquest Plec**.**

13.4. Un cop rebuda i revisada la documentació, en cas que s'observi que la documentació presentada té defectes o errors esmenables, es requerirà que es corregeixin o esmenin en el termini màxim de tres (3) dies hàbils.

13.5. Si en el termini d'aquests set dies hàbils l'empresa licitadora no aporta la documentació requerida o en el cas que no s'esmenin els errors, s'entendrà que el licitador retira la seva oferta i es requerirà la mateixa documentació al licitador següent.

14. Garantia provisional i definitiva

14.1. L'import de la garantia provisional és el que s'assenyala a **l'apartat K del quadre de característiques.**

14.2. L'import de la garantia definitiva és el que s'assenyala a **l'apartat L del quadre de característiques.**

14.3. Les garanties es poden prestar en alguna de les formes següents:

a. Mitjançant aval, prestat en la forma i condicions establertes reglamentàriament, per algun dels bancs, caixes d'estalvi, cooperatives de crèdit, establiments financers de crèdit o societats de garantia recíproca autoritzats per operar a Espanya.

b. Mitjançant contracte d'assegurança de caució amb una entitat asseguradora autoritzada per operar en la forma i condicions establertes reglamentàriament.

c. Mitjançant retenció sobre el preu, que es realitzarà en el primer abonament que es realitzi al contractista. En el cas que no sigui suficient amb la retenció del primer pagament, es retindrà els pagaments parcials del contracte fins arribar a retenir l'import de la garantia.

15. Adjudicació del contracte

15.1. Un cop presentada la documentació a què fa referència la clàusula 13, l'òrgan de contractació acordarà l'adjudicació del contracte a l'empresa proposada

com a adjudicatària, dins del termini de cinc dies hàbils següents a la recepció d'aquesta documentació.

15.2. L'adjudicació del contracte es notificarà a les empreses licitadores per correu electrònic sol·licitant el corresponent acusament de rebuda que permeti deixar constància de la seva recepció i es publicarà en el perfil de contractant de l'òrgan de contractació en el termini de 15 dies hàbils des de la seva adjudicació.

15.3. L'òrgan de contractació podrà declarar desert el procediment, motivadament, quan el contracte no arribi a adjudicar-se per falta de licitadors o perquè els presentats no hagin estat admesos a licitació o les ofertes no fossin adequades.

16. Formalització i publicació del contracte

16.1. El contracte es formalitzarà mitjançant document privat, dins del termini màxim d'un mes a comptar des del dia següent a la notificació de l'adjudicació a l'adjudicatari. En el supòsit que aquest requereixi la seva formalització mitjançant escriptura pública, seran a càrrec seu totes les despeses i impostos que es produeixin.

16.2. Quan per causes imputables a l'adjudicatari no s'hagués formalitzat el contracte dins del termini establert, l'òrgan de contractació podrà acordar-ne la resolució amb incautació de la garantia provisional que en el seu cas s'hagués constituir al efecte.

III. DISPOSICIONS RELATIVES ALS DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

17. Facturació del contracte

17.1. L'adjudicatari emetrà una factura amb la periodicitat prevista a **l'apartat B.3 del quadre de característiques** per l'import total dels serveis desenvolupats. En cas de que la prestació del servei sigui la realització d'un determinat projecte aquesta s'emetrà per part de l'adjudicatari a la finalització i entrega de l'informe corresponent. La forma de pagament s'indica a **l'apartat B.3 del quadre de característiques**.

17.2. Cada factura emesa pel contractista haurà d'anar identificada amb el número de comanda específic que la Cambra li haurà d'haver facilitat, en cas contrari, aquesta podrà ser retornada per a la seva identificació.

18. Confidencialitat del contracte

18.1. Tota la informació de la Cambra a la qual l'adjudicatari tingui accés amb motiu del contracte s'ha de considerar com a confidencial i l'adjudicatari no en pot fer ús fora del marc del contracte.

18.2. L'adjudicatari no podrà fer cap comunicació a tercers relativa al contracte a menys que tingui l'autorització expressa i per escrit de la Cambra.

18.3. L'adjudicatari es compromet a respectar els clients de la Cambra en el supòsit d'oportunitats de negoci sorgides com a resultat de la realització del present contracte i que puguin representar futures prestacions de serveis per part de la Cambra cap als seus clients.

19. Protecció de dades

En virtut del que disposa l'article 28.3 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46 / CE, d'ara endavant RGPD, ambdues parts, acorden regular l'accés a dades necessàries per a l'execució del present contracte.

- Objecte de l'encàrrec del tractament.
  En aquest sentit s'habilita a l'Empresa per actuar com a Encarregada del tractament per compte de la Cambra en el marc de la prestació de serveis del *Centre d'Atenció Multicanal (CAM).*
  El tractament consistirà en l'execució de les actuacions descrites al present contracte i recollides en el Plec de Prescripcions Tècniques.
  Concreció dels tractaments a realitzar: *Recollida, registre, modificació, conservació, extracció, consulta de dades de les empreses/persones que contactin amb la Cambra.*

- Identificació de la informació afectada.
  La Cambra posarà a disposició de l'Empresa, la informació necessària pera possibilitar la prestació dels serveis contractats. *Entre d'altres, les dades a les que s'accedirà seran: Dades identificatives i de contacte de clients o possibles clients de la Cambra.*

  - Durada:
    La present regulació en matèria de tractament de dades de caràcter personal serà aplicable durant el període de vigència del contracte que vinculi a ambdues parts, sense perjudici que alguns dels seus efectes, puguin anar més enllà de la finalització dels treballs contractats.

- Ambdues parts es comprometen a tractar les dades de caràcter personal de forma confidencial i reservada, no podent ser objecte de cessió, difusió, publicació o utilització per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec. Aquesta obligació seguirà vigent un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest plec.

- L'adjudicatari haurà de guardar la deguda confidencialitat respecte a tota la informació obtinguda i documentació elaborada per raó de l'execució del contracte i aquesta documentació no podà ser reproduïda, cedida, difosa, publicada o utilitzada per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec, fins i tot un cop extingit el contracte.

  - Tractament de dades per l'execució del contracte. Ambdues parts, tractaran les dades facilitades per la signatura del present document per a possibilitar l'execució dels treballs pactats, en base al compliment contractual i per rebre informació, en base a un interès legítim / art 21.2 Llei 34/2002. Les dades es comunicaran a tercers en cas que aquesta resulti necessària per a possibilitar la relació negocial o si la comunicació fos fruit d'una obligació legal. Ambdues parts conservaran les dades fins que hagin deixat de ser necessàries per a les finalitats per la qual han estar recavades

20. Llengua de treball en l'execució del contracte

20.1. L'empresa adjudicatària ha d'emprar el català en les seves relacions amb la Cambra derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte.

20.2. Així mateix, l'empresa adjudicatària assumeix l'obligació de destinar a l'execució del contracte els mitjans i el personal que resultin adients per assegurar totes les prestacions requerides, inclosa la prescripció de l'ús obligatori del català en els termes establerts a l'article 94 del Reglament de Règim Interior de la Corporació.

21. Subcontractació i cessió del contracte

21.1. L' adjudicatari pot concertar amb altres empreses la realització parcial de la prestació objecte d'aquest contracte, d'acord amb el que es preveu a **l'apartat O del quadre de característiques**.

21.2. Les empreses licitadores que tinguin previst subscriure subcontractes, indicaran en les seves ofertes la part del contracte que tinguin previst subcontractar, sense indicar imports o percentatges, el nom i perfil empresarial de l'empresa subcontractista a qui s'encomanaria l'execució justificant suficientment l'aptitud d'aquest per executar-la. En aquest cas, la intenció de subscriure subcontractes s'ha d'indicar en el sobre 1 i s'ha de presentar una declaració responsable separada per cadascuna de les empreses que es té previst subcontractar segons el model de **l'Annex I.**

21.3. En el cas que l'empresa licitadora que hagi presentat la millor oferta qualitat-preu prevegi subscriure subcontractes, una vegada acceptada la proposta per l'òrgan de contractació, la Mesa de Contractació li requerirà presentar respecte de cadascuna de les empreses que tenen previst subcontractar, la totalitat de la documentació relacionada en l'apartat 13.2 d'aquest plec en el termini de deu dies hàbils a comptar des del següent a aquell en què hagués rebut el requeriment. Es prohibeix la subcontractació en cadena.

21.4. L'adjudicatari no podrà cedir ni total ni parcialment el contracte a un tercer sense l'autorització expressa i per escrit de la Cambra.

22. Drets i obligacions de la Cambra i de l'empresa adjudicatària

22.1. Obligacions de la Cambra:

- Abonar, en el termini previst en aquest plec, les factures que l'adjudicatari presenti relatives al servei objecte d'aquest contracte.

- Informar a l'adjudicatari de qualsevol modificació dels paràmetres inicials del contracte, instal·lacions o recursos, que afectin a l'execució dels serveis objecte d'aquest contracte, amb una antelació de 30 dies al seu inici, termini durant el qual l'adjudicatari, si escau, podrà presentar les al·legacions que cregui adients per la corresponent revisió de preus.

22.2. Drets de la Cambra :

- Realitzar, per causes sobrevingudes, les modificacions dels paràmetres inicials del contracte, instal·lacions o recursos que consideri necessàries mentre tingui lloc l'execució del contracte.

- Realitzar tots els controls, auditories o inspeccions que cregui oportú per garantir l'objecte del contracte, tant per si mateixa com per una tercera empresa, on es podran analitzar el compliment de totes les obligacions adquirides per l'adjudicatari en aquest plec. En aquest supòsit, l'adjudicatari haurà de facilitar tota la documentació que la Cambra o els seus representants sol·licitin.

- Repercutir a l'adjudicatari qualsevol cost incorregut pel rescabalament dels danys i perjudicis causats a la Cambra, als seus treballadors o a tercers com a

conseqüència d'omissions, errors, metodologia inadequada o conclusions incorrectes que tingui aquest en l'execució del contracte.

- Aplicar les penalitzacions que s'hagin prevists com a conseqüència de l'incompliment dels nivells de servei.

22.3. Obligacions de l'adjudicatari :

- Complirà totes les clàusules especificades en els plecs d'aquesta licitació.

- Es compromet, en l'exercici de les funcions inherents al present contracte, al compliment dels principis generals d'actuació que s'adjunten com **ANNEX IV**

- En l'execució del contracte, el contractista haurà de complir les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral a què fa referència l'article 201 de la LCSP.

- Habilitar una adreça de correu electrònic segons s'especifica a l' apartat 9 d'aquest plec.

- Anirà al seu càrrec la indemnització de tots els danys i perjudicis que es produeixin o es reclamin a la Cambra, com a conseqüència de les actuacions que requereix l'execució del contracte o de la demora en el lliurament de la obra, excepte quan aquests perjudicis hagin estat ocasionats com a conseqüència immediata i directe d'una ordre de la Cambra.

- El personal que desenvolupi directament les activitats objecte del contracte, dependrà exclusivament de l'adjudicatari, el qual tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de treballador respecte al mateix, essent la Cambra del tot aliena a les esmentades relacions laborals.

- Substituirà les absències de personal per causa de malaltia, accident, suspensió temporal del contracte o per la cessació definitiva, de manera que la prestació del servei quedi assegurada en tot moment. S'haurà de cobrir íntegrament les vacances de tot el personal, tret que en el Plec Tècnic s'especifiqui el contrari.

- Adaptarà els horaris dels serveis a desenvolupar si, per necessitats internes de funcionament, la Cambra així ho sol·licités.

- Complirà les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social i de prevenció de riscos laborals en el desenvolupament del servei.

- Adequarà el preu dels serveis en cas que la Cambra faci qualsevol modificació sobre els paràmetres inicials del contracte, instal·lacions o recursos humans, que esdevingui una minoració real del seu cost.

22.4. Drets de l'adjudicatari:

- Rebre de la Cambra els imports que resultin dels serveis meritats, en els terminis, condicions i preus establerts en la documentació de la licitació, contracte resultant, i si escau, les posteriors revisions que puguin tenir lloc.

- Realitzar una revisió de preus de servei en cas que la Cambra d'acord amb l'apartat 22.2 o 23 faci qualsevol ampliació o modificació dels paràmetres inicials del contracte, instal·lacions, o recursos que esdevingués un increment del cost del servei.

23. Modificació del contracte

23.1. La modificació del contracte únicament podrà realitzar-se durant la seva vigència i quan concorri algun supòsit de modificació dels previstos en **l'apartat P del quadre de característiques**, si així s'ha indicat.

23.2. Quan es vulgui modificar el contracte, l'òrgan de contractació ha de justificar degudament en l'expedient de contractació la concurrència d'alguna de les causes que habiliten de fer tal modificació, i tot seguit ho ha de notificar al contractista, especificant les característiques tècniques de la modificació i el seu impacte econòmic sobre el preu d'adjudicació del contracte. El contractista, si s'escau pot formular les al·legacions que consideri oportunes.

24. Condicions especials d'execució del contracte

24.1. S'estableixen com a condicions especial d'execució del contracte les previstes **a l'apartat Q del quadre de característiques.**

24.2. Amb efectes de comprovació, el contractista haurà de remetre a l'òrgan de contractació, quan aquest ho sol·liciti, una declaració on constin les dades que permetin comprovar aquests compliments.

24.3. L'incompliment de les condicions especials d'execució podrà constituir una causa específica de resolució del contracte.

24.4. Les condicions especials d'execució del contracte també s'exigeixen a tots els subcontractistes que, en el seu cas, participin de l'execució del contracte.

25. Resolució del contracte

Sense perjudici del termini de vigència del contracte establert en aquest plec, el contracte podrà ser resolt anticipadament per qualsevol de les causes següents:

- La mort o incapacitat sobrevinguda del contractista individual o l'extinció de la personalitat jurídica de la societat contractista, sense perjudici del que preveu l'article 98 relatiu a la successió del contractista.

- La declaració de concurs o la declaració d'insolvència en qualsevol altre procediment.

- Per mutu acord, prèvia liquidació per les parts de les obligacions pendents en el moment de la resolució.

- La demora en l'inici del servei per part de l'adjudicatari i en el compliment dels terminis per part del contractista.

- L'incompliment de l'obligació principal del contracte, així com l'incompliment de les obligacions essencials qualificades com a tals a aquest plec.

- L' impossibilitat d'executar la prestació en els termes inicialment pactats, quan no sigui possible modificar el contracte.

- La falta de pagament, durant l'execució del contracte, dels salaris per part del contractista als treballadors que participin a la seva execució, o l'incompliment de les condicions establertes als Convenis Col·lectius en vigor per aquests treballadors també durant l'execució del contracte.

- Per l'incompliment greu per qualsevol de les parts de les seves obligacions contractuals. En aquest supòsit, la possible exigibilitat d'indemnització per la part perjudicada per l'incompliment es determinarà, si s'escau.

- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest Plec.

- La manifesta incapacitat tècnica o negligència, provada, en relació amb el desenvolupament de les tasques objecte del present contracte, la negativa o resistència manifesta de l'adjudicatària a ajustar-se a les indicacions efectuades per la Cambra per tal d'ajustar el contracte a les seves necessitats, l'omissió d'informació i qualsevol actitud o negligència que pugui afectar el desenvolupament del contracte.

ANNEX I

DECLARACIÓ RESPONSABLE COMPLEMENTÀRIA (SOBRE 1)

Qui sotasigna .....amb DNI/NIE núm. ..... en nom propi /en qualitat de representant legal de la persona física/jurídica ..... amb NIF ....., adreça..... telèfon.....i correu electrònic..... i als efectes de participar en la licitació per a la **CONTRACTACIÓ DEL SERVEI CENTRE D'ATENCIÓ MULTICANAL (CAM) DE LA CAMBRA OFICIAL DE COMERÇ, INDUSTRIA, SERVEIS I NAVEGACIÓ DE BARCELONA, expedient número 401/2026**

DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT

- Que ni ..... (en endavant el sol·licitant) ni els seus administradors i/o representants es troben inclosos en cap de les circumstàncies previstes en l'article 71 de la Llei 9/2017 de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic.

- Que el sol·licitant compleix els requisits de capacitat, solvència tècnica, professional, econòmica i financera exigida al plec de la licitació.

- Que el sol·licitant es troba al corrent d'obligacions tributàries amb l'Estat.

- Que el sol·licitant es troba al corrent d'obligacions amb la Seguretat Social.

- Que el sol·licitant es troba al corrent d'obligacions tributàries amb la Generalitat de Catalunya.

- Que el sol·licitant està donat d'alta a l'Impost sobre Activitats Econòmiques i al corrent del seu pagament, quan s'exerceixin activitats subjectes a aquest impost.

- Que NO existeix cap relació de vinculació ni de conflicte d'interès entre ..... (l'empresa/la persona) i els membres del Ple o de la direcció de la Cambra.

  Que SI existeix la següent vinculació entre ..... (l'empresa/la persona) i els membres del Ple o de la direcció de la Cambra:. .....

- Que el sol·licitant Sí / No està inscrit en el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores de la Generalitat de Catalunya **(RELI)**, i/o en el **Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (ROLECE)**, i, en cas afirmatiu, que tota la documentació que figura en el RELI i/o en el ROLECE manté la seva vigència i no ha estat modificada.

- Que el sol·licitant Sí / No té relacions legals amb paradisos fiscals i, en cas afirmatiu, presenta la següent documentació descriptiva dels moviments financers i tota la informació relativa a aquestes actuacions.

- Que el sol·licitant dona compliment a les previsions de la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals, d'igualtat efectiva de dones i homes i LGD.

- Que les dades personals corresponents a empleats, que figuren en la documentació que aporta, han estat obtingudes en compliment del RGPD i que els interessats han autoritzat la cessió a la Cambra amb l'única i exclusiva finalitat de participar en aquest procediment de contractació.

- Que en cas de resultar adjudicatari constituirà la garantia mitjançant la fórmula de retenció en el preu. *En cas que no, especificar mitjançant quina de les altres fórmules previstes a la clàusula 14.3 del plec de clàusules administratives constituirà la garantia.*

- Es designa com a persona /es autoritzada/es per a rebre l'avís de les notificacions, comunicacions i requeriments per mitjans electrònics a (*persona/es autoritzada/es, DNI, correu electrònic professional, mòbil professional).*

I als efectes oportuns, se signa la present declaració, a …… de …….. de 2026

Signatura:

ANNEX II

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ L'AVALUACIÓ DELS QUALS DEPÈN D'UN JUDICI DE VALOR (SOBRE NÚMERO 2). FINS A 30 PUNTS.

Amb l' objecte d' establir una qualificació de les ofertes presentades, es valoraran els aspectes següents, atorgant els punts indicats a cada apartat:

A. MEMÒRIA TÈCNICA	**25 PUNTS**
A1. GESTIÓ DEL CONEIXEMENT	10 punts
A2. QUADRE DE COMANDAMENT OPERATIU	10 punts
A3. PLA TRANSICIÓ	5 punts
B. MILLORES A L'OFERTA	**5 PUNTS**
B1. HORES DE FORMACIÓ	2,5 punts
B2. PROCÈS DE CITA PRÈVIA AMB IA	2,5 punts
TOTAL, PUNTS	**30 PUNTS**

A. MEMÒRIA TÈCNICA: fins a un màxim de **25 punts**

Els licitadors hauran de presentar una MEMÒRIA TÈCNICA explicativa en format Word, amb una extensió màxima de 15 pàgines amb lletra tipus Arial 12, interlineat 1,0, que haurà d'estar desglossada en cadascun dels següents capítols o apartats:

Nota: Les memòries tècniques de major extensió a l'establerta anteriorment, es valoraran només en base a les 15 primeres pàgines.

A1. Gestió del Coneixement: Els licitadors hauran d'explicar el procediment de documentació, revisió i actualització de processos, procediments i instruccions necessàries per a la prestació del servei:

o En concret, s'haurà de detallar i quantificar la dedicació prevista destinada a aquestes tasques. Serà necessari també explicar el procediment, els mecanismes i les accions que té previstes realitzar per tal d'enregistrar les formacions realitzades per agent, les puntuacions finals, el feedback i les accions de millora identificades. Es valorarà l'enfocament, el contingut i el format (online, presencial, etc.) dels mòduls formatius previstos, com per exemple exàmens curts o petits "quizes".

o La proposta presentada ha d'utilitzar l'eina de Gestió del Coneixement de la Cambra i ha de ser viable i coherent amb el conjunt dels requisits establerts en el Plec de Prescripcions Tècniques. S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que millor s'adeqüi a les necessitats de la Cambra en matèria de perfils implicats, hores dedicades totals i periodicitat de les tasques. La resta d'ofertes es puntuaran comparativament.

A2. Quadre de Comandament Operatiu: Els licitadors hauran de detallar les eines que posarà a disposició de la Cambra per al seguiment i control de l'activitat. S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que presenti el Quadre de Comandament Operatiu que ofereixi un millor seguiment en temps real sobre el desenvolupament del servei, a través de panells d'informació personalitzats per a diferents perfils i que disposi de la millor selecció d'indicadors clau. La resta d'ofertes es puntuaran comparativament.

A3. Pla de Transició: Els licitadors hauran d'elaborar una memòria explicativa del seu Pla de Transició i Devolució del servei en el qual es detalli com donarà compliment als requisits establerts en el Plec de Prescripcions Tècniques.

o Al Pla s'haurà de detallar els principals objectius, aspectes claus, actuacions i terminis previstos per a l'execució de les activitats de transició i de devolució del servei. S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que presenti la proposta més adequada, valorant-se el detall, els terminis i la coherència de la proposta d'acord amb tota allò descrit en el Plec de Prescripcions Tècniques. La resta d'ofertes es puntuaran comparativament.

Una vegada realitzada la valoració de les memòries tècniques contingudes al sobre 2, **quedaran excloses** aquelles que obtinguin una puntuació total **inferior a 15 punts.**

B. MILLORES A LA OFERTA: fins a un màxim de **5 punts.**

Els licitadors podran presentar millores en els següents àmbits:

B1. Hores de Formació (fins a 2,5 punts): Els licitadors podran indicar el número d'hores de formació previstes incloses a la seva oferta mitjançant la taula següent. S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que presenti el major número d'hores de formació total, sumant el número d'hores de formació inicial i de reciclatge. La resta d'ofertes es puntuaran comparativament.

Mòdul formatiu	Àrea	Hores formació plec	Hores formació oferta
Introducció a la companyia	Negoci	4	
Productes i serveis de CCB	Negoci	24	
Processos d'atenció client	Processos	8	
Protocols i argumentaris d'atenció	Atenció client	10	
Sistemes i programes informàtics d'atenció al client	Tecnologia	10	
Productes i serveis de LLOTJA	Negoci	2	
Formació pràctica "training on the job"	Negoci	60	
Total		**118**	

Puntuació B1 = 2,5 *(1-((**Poi – Pomin**)/ **Pomin**))

On:

***POi** són les hores de formació total de la proposta de l'ADJUDICATARI.*

***POmin** són les hores de formació mínimes establertes com a requisit en el plec de clàusules tècniques.*

B2. Procés de cita prèvia amb IA (fins a 2,5 punts): Els licitadors podran presentar un anàlisi i elaborar, si s'escau, un procés de cita prèvia basat en un agent virtual desenvolupat amb IA, sense cost per la Cambra i que al final del contracte serà de la seva propietat. La Cambra participarà en el projecte i donarà l'OK a la posada en marxa en producció d'aquest agent virtual si ho considera viable.

ANNEX III

PROPOSTA ECONÒMICA (SOBRE 3)

El senyor/La senyora.....amb DNI número.....en representació de l'empresa/ en nom propi....., conforme a les estipulacions del plec que regeix aquesta licitació i als efectes de participar en el procés per a la CONTRACTACIÓ DEL SERVEI **CENTRE D'ATENCIÓ MULTICANAL (CAM) DE LA CAMBRA OFICIAL DE COMERÇ, INDUSTRIA, SERVEIS I NAVEGACIÓ DE BARCELONA, expedient número 401/2026,** es compromet a executar els treballs descrits al present plec de condicions, amb estricta subjecció als requisits i a les condicions estipulades en la documentació, per un import per la duració total del contracte de **..... euros**, IVA no inclòs, d'acord amb el següent quadre:

Núm. agents	Hores totals	Preu hora	Total Anual	Total contracte* (anual x 4)
		Total		

* Oferta econòmica per la durada màxima prevista del contracte (4 anys) i pel número d'hores de servei estimades.
* En aquesta proposta no es tindrà en compte la revisió de preus prevista a l'apartat C del Quadre de Característiques del Contracte.

I als efectes oportuns, se signa la present declaració a …… a .....de …….. de 2026

Signatura:

ANNEX IV

PRINCIPIS D'ACTUACIÓ COL.LABORADORS/ES I PROVEIDORS/ES DE LA CAMBRA DE COMERÇ DE BARCELONA

La Cambra Oficial de Comerç, Indústria, Serveis i Navegació de Barcelona (d'ara endavant "la Cambra") compromesa amb el compliment de la legalitat disposa d'un Codi de Bones Pràctiques aprovat pel Ple de la Cambra, el qual es troba accessible al portal de transparència de la web corporativa de la Cambra, dirigit a garantir el comportament íntegre, professional i amb vocació de servei de tots els/les seus/ves col·laboradors/es i proveïdors/es en el desenvolupament de la seva activitat i en les seves relacions i interaccions amb l'entorn en general.

La Cambra és conscient de la importància que els/les seus/ves col·laboradors/es i proveïdors/es estiguin compromesos/ses amb els mateixos principis que es recullen en el referit Codi, per la qual cosa es comprometen a complir els següents principis assumint i/o declarant:

1. Actuarà amb integritat, responsabilitat, diligència i seguirà correctes pautes de conducta al mercat. No ha de realitzar actes fraudulents i ha d'abstenir-se de realitzar cap acte que destorbi o impedeixi la disciplina i els usos comercials o redundi amb dany o perjudici dels interessos que li han estat confiats.

   S'abstindrà de tota corrupció, extorsió o apropiació indeguda, i no oferirà qualsevol recompensa directa o indirecta a les persones empleades de la Cambra.

2. Complirà amb les normes i legislació en el desenvolupament de la seva activitat professional, defensa de la competència i en concret, essent coneixedor del Codi de Bones Pràctiques de la Cambra, complirà amb totes les seves disposicions.

3. Estarà al corrent de les seves obligacions tributàries amb l'Estat i amb la Generalitat de Catalunya i de les seves obligacions amb la Seguretat Social. En aquest sentit es compromet a exhibir a petició de la Cambra, sempre que aquesta li requereixi i, almenys una vegada a l'any, justificació documental en la qual faci constar que es troba al corrent d'aquestes obligacions.

4. Donarà compliment a les previsions de la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals, d'igualtat efectiva de dones i homes i de la LGD.

5. Que NO té relacions legals amb paradisos fiscals i, en cas afirmatiu, presentarà la documentació descriptiva dels moviments financers i tota la informació relativa a aquestes actuacions.

6. Que NO existeix cap relació de vinculació ni de conflicte d'interès entre aquest/a i els membres del Ple o de la direcció de la Cambra. En cas afirmatiu ho comunicarà per escrit a la corporació.

7. Que no es troba inclòs/a en cap de les circumstàncies previstes en l'article 71 de la Llei 9/2017 de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic.

8. Farà ús de la informació que li pugui facilitar la Cambra en la més estricta confidencialitat i de conformitat amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals quan li sigui aplicable.

   Qualsevol informació facilitada per la Cambra haurà de considerar-se com informació confidencial, quedant totalment prohibida la seva divulgació a tercers llevat consentiment dels/de les interessats/des.

9. Prestarà la deguda atenció als interessos de la Cambra i dels seus clients, als quals hagi d'atendre, a conseqüència de l'activitat contractada i els facilitarà la informació que necessitin de forma clara, precisa i no enganyosa. Guardarà el degut secret professional vers la Cambra i els seus clients inclús després que hagi deixat de prestar-li els seus serveis i tindrà cura que també el guardin el seu personal empleat i col·laboradors/es.

Aquests principis són d'obligat compliment per a tots/es els/les proveïdors/es de la Cambra mentre es mantingui la seva condició de proveïdor/a, sense perjudici de les obligacions addicionals que puguin establir-se en la legislació aplicable i en el corresponent contracte.

L'incompliment per part del/de la proveïdor/a i/o del/de la col·laborador/a d'algun dels Principis d'Actuació de la Cambra podrà ser causa de resolució del contracte de forma immediata, sense cap obligació d'abonar a la part incomplidora cap compensació econòmica amb motiu de l'esmentada resolució, i sense perjudici del rescabalament dels danys i perjudicis, inclosos els reputacionals, que l'incompliment li causi.

Així mateix, la Cambra requereix al/a la proveïdor/a que informi els/les seus/ves professionals i col·laboradors/es sobre el contingut del present document i a comunicar a la Cambra qualsevol informació que consideri rellevant i que pugui indicar que s'ha comès o pugui cometre's un incompliment dels principis establerts en aquest document a través del Sistema Intern d'Informació que es troba al web corporatiu de la Cambra.