

PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES

CONTRATO RELATIVO AL

**“SERVICIO PARA EL SOPORTE FUNCIONAL Y TÉCNICO DE LAS APLICACIONES SOBRE
SALESFORCE EN AIGÜES DE BARCELONA”**

(Nº EXP.: AB/2026/031)

PROCEDIMIENTO ABIERTO

CUADRO-RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS
SERVICIO PARA EL SOPORTE FUNCIONAL Y TÉCNICO DE LAS APLICACIONES SOBRE
SALESFORCE EN AIGÜES DE BARCELONA
(Nº EXP.: AB/2026/031)
PROCEDIMIENTO ABIERTO

A) DESCRIPCIÓN CONTRATO: SERVICIO PARA EL SOPORTE FUNCIONAL Y TÉCNICO DE LAS APLICACIONES SOBRE SALESFORCE EN AIGÜES DE BARCELONA Nº EXPEDIENTE: <u>AB/2026/031</u>
B) CÓDIGO CPV: 72000000-5 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo
C) VALOR MÁXIMO ESTIMADO DEL CONTRATO: 5.733.000,00 € (IVA no incluido) El valor máximo estimado del Contrato incluye las eventuales prórrogas, así como las posibles modificaciones y alteraciones operativas previstas en la Cláusula 20 del presente Pliego de Condiciones Particulares.
D) PRESUPUESTO MÁXIMO DE LICITACIÓN: 2.340.000,00 € (IVA no incluido), desglosado en los siguientes conceptos, con sus correspondientes presupuestos máximos de licitación, IVA no incluido: <ul style="list-style-type: none">- Servicio de soporte funcional y técnico de las aplicaciones Salesforce: 1.800.000,00 €- Ampliación de la bolsa de horas soporte evolutivo: 540.000,00 € El precio unitario máximo por este concepto es de 75,00 €/hora
E) PERÍODO DE VIGENCIA: DOS (2) AÑOS.
F) PRÓRROGAS: Sí. DOS (2) prórrogas de UN (1) año cada una, una vez finalizado el período inicial de vigencia del Contrato, o en su caso, de la correspondiente prórroga. <u>Duración máxima del Contrato incluidas las posibles prórrogas:</u> CUATRO (4) años. Adicionalmente, prórroga forzosa de máximo SEIS (6) meses según Cláusula 4.4.
G) VALORACIÓN DE PLAZOS: No
H) LUGAR DE EJECUCIÓN: Ubicaciones definidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
I) GARANTÍA PROVISIONAL: No se exige
J) GARANTÍA DEFINITIVA: No se exige
K) ADMISIBILIDAD DE MEJORAS: Ver los aspectos que pueden configurar la oferta.
L) PLAZO MÍNIMO DE GARANTÍA: TRES (3) meses para los desarrollos evolutivos, según se indica en apartado 13 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
M) ADMISIBILIDAD DE VARIANTES: No
N) LOTES: No
O) REVISIÓN DE PRECIOS: No. Únicamente en el caso de prórroga del Contrato, según Cláusula 3.4 del presente Pliego de Condiciones Particulares.
P) CAPACIDAD Y SOLVENCIA: Ver Cláusulas 7 y 10 del presente Pliego de Condiciones Particulares.



Q) PUBLICIDAD Y DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS:

- Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE):
Fecha de envío: **5 de junio de 2026**
- Plataforma de Licitación Electrónica de Aigües de Barcelona:
<https://contractacio.aiguesdebarcelona.cat>

La publicación en la referida Plataforma de licitación de Aigües de Barcelona tendrá lugar de forma simultánea a la publicación del anuncio de licitación en el en el Diario Oficial de la Unión Europea - DOUE (salvo que Aigües de Barcelona no haya recibido notificación de su publicación dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la confirmación por la Oficina de Publicaciones de la Unión Europea de la recepción del anuncio enviado); permitiéndose, en tal caso y a partir de ese momento acceso a través de dicha Plataforma, de forma libre, directa, completa y gratuita, a la siguiente documentación, que constituye la documentación mínima necesaria para concurrir en el procedimiento:

- Pliego de Condiciones Particulares (PCP)
- Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT)
- Contrato Tipo (CT)

R) PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS:

Las ofertas se presentarán a través de TRES (3) sobres en formato digital (sobres electrónicos), que se denominarán "Sobre Nº 1, Nº 2 y Nº 3" y que tendrán que presentarse mediante la Plataforma de Licitación Electrónica de Aigües de Barcelona, cuyo enlace es el siguiente:

<https://contractacio.aiguesdebarcelona.cat>

El plazo de presentación es el siguiente:

Fecha: 3 de julio de 2026 Hora máxima: 12:00 horas

NOTA: Previamente es necesario el registro del operador económico mediante certificado digital en la URL anteriormente detallada. Este proceso de registro se describe en el Anexo Nº 0 del presente Pliego de Condiciones Particulares.

S) APERTURA PÚBLICA DEL SOBRE Nº 3, QUE CONTIENE LA PROPUESTA EVALUABLE MEDIANTE LA APLICACIÓN DE CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS AUTOMÁTICAS:

Forma: mediante herramienta digital en acto público.

Fecha: se comunicará oportunamente a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Aigües de Barcelona.

T) CESIÓN DEL CONTRATO: Según se establece en la Cláusula 19 del presente Pliego de Condiciones Particulares.

U) SUBCONTRATACIÓN: Sí, según se establece en la Cláusula 19 del presente Pliego de Condiciones Particulares.

V) PÓLIZAS DE RESPONSABILIDAD: Sí, según se establece en la Cláusula 10 del presente Pliego de Condiciones Particulares.

W) MODIFICACIONES: Posibilidad prevista en la presente documentación contractual de conformidad con lo previsto en la Cláusula 20 del presente Pliego de Condiciones Particulares.

X) VISITA OBLIGATORIA A LAS INSTALACIONES: No

V) INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA:

Cualquier consulta en relación con la licitación debe realizarse a través de la siguiente dirección de correo electrónico: contractacioab@aiguesdebarcelona.cat

AIGÜES DE BARCELONA, proporcionará la información adicional que se precise sobre la documentación prevista en la letra Q) del Cuadro-Resumen de Características como máximo SEIS (6) días antes de la fecha límite fijada para la recepción de las ofertas, a condición de que los interesados en el procedimiento de contratación la hubieren pedido al menos DOCE (12) días antes del transcurso del plazo de presentación de ofertas.

W) PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y MEDIDAS DE SEGURIDAD:

Con arreglo a lo dispuesto en la Cláusula 15 del presente Pliego de Condiciones Particulares, únicamente el licitador **a quién se proponga adjudicatario** del Contrato deberá, previamente a su formalización, (i) presentar la **declaración responsable del Contratista sobre ubicación de servidores** y lugar de prestación de los servicios asociados a los mismos, adjunta al **Anexo N° 7.3** de este Pliego, así como, (ii) rellenar, entregar y cumplir satisfactoriamente el "**check-list**" que se acompaña como **Anexo N° 7.2** del mismo documento, y también (iii) presentar en caso de que el subcontratista actúe como subencargado de tratamiento de datos, la **declaración responsable de cumplimiento de RGPD del subencargado** según el modelo del **Anexo N° 7.6**. Asimismo, durante la ejecución del Contrato se deberán observar por parte del adjudicatario las **medidas de seguridad** que se recogen en el **Apéndice I del Anexo 7.4**. "Acuerdo de Tratamiento de datos" del citado Pliego.

I.- DISPOSICIONES GENERALES

Cláusula 1.- Objeto del contrato

1.1.- AIGÜES DE BARCELONA, EMPRESA METROPOLITANA DE GESTIÓ DEL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA, S.A. (en adelante, "**Aigües de Barcelona**"), es una sociedad de economía mixta constituida por la Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A. y el Área Metropolitana de Barcelona (entidad supramunicipal de carácter local).

Aigües de Barcelona gestiona el Servicio metropolitano del Ciclo Integral del Agua, que incluye los servicios públicos de suministro de agua en baja y de depuración de aguas residuales y de reutilización de aguas depuradas en el ámbito territorial del Área Metropolitana de Barcelona, el cual se encuentra definido por los términos municipales de los municipios que la integran.

1.2.- Constituye el objeto del presente procedimiento de contratación la regulación de los términos y condiciones que deben regir para seleccionar el Prestador del Servicio que deberá realizar el "*Servicio para el soporte funcional y técnico de las aplicaciones sobre Salesforce de Aigües de Barcelona*" localizado en las ubicaciones especificadas en la **letra H)** del Cuadro-Resumen de Características.

1.3.- Dado que la prestación que caracteriza el objeto principal del Contrato es la relativa a la prestación del servicio, se siguen para la adjudicación del presente Contrato las reglas relativas a dicha tipología contractual.

1.4.- El presente Pliego de Condiciones Particulares (en adelante, "PCP") regula el procedimiento de adjudicación del Contrato y establece determinados términos y condiciones que le serán de aplicación en la ejecución del mismo, sin perjuicio de los derechos y obligaciones previstos en el Contrato Tipo.

1.5.- El alcance y detalle de la prestación objeto del Contrato quedan determinados en el Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, "PPT").

Cláusula 2.- Régimen jurídico del procedimiento de contratación y del Contrato

2.1.- El procedimiento de contratación se llevará a cabo con arreglo a lo previsto en el presente PCP y en el resto de documentación detallada en la **letra Q)** del Cuadro-Resumen de Características, que también reviste carácter contractual y se adecuará en todo caso a aquél; rigiéndose así toda ella en la fase de ejecución de la prestación. La oferta presentada por el adjudicatario también revestirá carácter contractual y determinará las condiciones de ejecución de los servicios que se ejecutarán a petición de Aigües de Barcelona.

2.2.- Asimismo, Aigües de Barcelona acuerda aplicar las previsiones relativas a las entidades contratantes que no forman parte del sector público que se contienen en el *Real Decreto Ley 3/2020 de 4 de febrero*, que transpone, entre otras, la *Directiva 2014/25/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales* (en adelante, "RDLSE"), a aquellas cuestiones que no están expresamente reguladas en la documentación contractual o a aquellos aspectos en que la regulación contractual se remite al propio RDLSE.

2.3.- En todo caso, el presente Contrato se encuentra sujeto al derecho privado, rigiendo todo lo previsto en la documentación de carácter contractual y en todo lo no previsto en dicha documentación, por la legislación civil y mercantil. En concreto, cualquier discrepancia que pudiera surgir en relación a los efectos, cumplimiento y extinción del Contrato y de la ejecución de las prestaciones derivadas del mismo, será

competente el orden jurisdiccional civil. Las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiese corresponderles, se someten expresamente a la competencia de los juzgados y tribunales de la ciudad de Barcelona de la referida jurisdicción.

2.4.- La presentación de las propuestas en el marco del procedimiento de contratación supone la aceptación incondicionada por parte de los operadores económicos del contenido de la totalidad de las Cláusulas y/o condiciones del presente PCP, y de toda la documentación que reviste carácter contractual, sin ninguna excepción o reserva.

2.5.- La interpretación del Contrato y las discrepancias sobre su aplicación se harán teniendo en cuenta la documentación que reviste carácter contractual, que prevalecerá sobre cualquier otra norma. En cualquier caso, Aigües de Barcelona dispone de la facultad de interpretar el Contrato y de resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento.

El desconocimiento del Contrato en cualquiera de sus términos y de los demás documentos contractuales de toda índole que puedan tener aplicación en la ejecución de la cosa pactada, no eximirá al adjudicatario de la obligación de cumplirlos.

Cláusula 3.- Valor máximo estimado del Contrato, presupuesto máximo de licitación y precio del Contrato

3.1.- El valor máximo estimado del contrato es el que se establece en la **letra C)** del Cuadro-Resumen de características, es decir, **5.733.000,00 €**, Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) no incluido.

Este valor máximo estimado incluye todos los factores de valoración establecidos en el artículo 4 del *RDLSE*. En particular, para el cálculo del valor máximo estimado del Contrato se han tenido en cuenta las eventuales prórrogas, así como las posibles modificaciones previstas en la Cláusula 20 del presente PCP:

Año	Presupuesto de licitación	Posibles prórrogas	Posibles modificaciones	Posible prórroga forzosa	Valor máximo estimado
1^{er} año:	1.170.000,00 €		117.000,00 €		1.287.000,00 €
2^o año:	1.170.000,00 €		117.000,00 €		1.287.000,00 €
3^{er} año:		1.170.000,00 €	117.000,00 €		1.287.000,00 €
4^o año:		1.170.000,00 €	117.000,00 €		1.287.000,00 €
6 meses				585.000,00 €	585.000,00 €
Totales:	2.340.000,00 €	2.340.000,00 €	468.000,00 €	585.000,00 €	5.733.000,00 €

3.2.- El presupuesto máximo de licitación que se indica en la **letra D)** del Cuadro-Resumen de Características de **2.340.000,00 €**, Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) no incluido, se desglosa en los siguientes conceptos (según se detalla en el apartado 5 del PPT):

	Presupuesto de licitación (2 años)
C.1.1 Servicio de soporte funcional y técnico aplicaciones Salesforce	1.800.000,00 €
C.1.2 Ampliación de la bolsa de horas de desarrollo evolutivo	540.000,00 €
Presupuesto de licitación (2 años):	2.340.000,00 €

Este presupuesto de licitación incluye todos los factores de valoración y los gastos que, según los documentos contractuales y la legislación vigente corren por cuenta del adjudicatario, así como los tributos, tasas y cánones de cualquier tipo que sean de aplicación a excepción del Impuesto sobre el Valor Añadido que figurará como partida independiente.

En este sentido, irán a cargo del adjudicatario del servicio, quedando incluidos en los importes ofrecidos, los gastos en concepto de desplazamientos, tratamiento de la información en sus dependencias, kilometrajes y dietas que pudiera devengar el personal adscrito a la prestación del servicio.

Conforme a lo previsto en el presente PCP, quedarán excluidas del presente procedimiento aquellas ofertas que propongan importes superiores a las cantidades máximas establecidas para los conceptos C.1.1 y C.1.2, que integran el presupuesto máximo de licitación establecido en la letra D) del Cuadro-Resumen de Características del presente PCP. En caso de superación de uno de ellos, varios o todos los importes señalados, quedarán excluidas las ofertas y, por ende, el operador económico.

3.3.- El precio del Contrato será determinado a partir de la oferta realizada por el adjudicatario, atendiendo en todo caso a lo previsto en la Cláusula 2 "Precio y modalidad de pago" del Contrato Tipo.

Los precios ofrecidos indicarán como partida independiente, el Impuesto sobre el Valor Añadido y será el que se aplicará en la prestación efectiva del servicio objeto del Contrato.

En los precios ofrecidos se considerarán incluidos los demás tributos, tasas y cánones de cualquier índole, que sean de aplicación, así como todos los gastos que deba asumir el adjudicatario derivados del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego de condiciones y otra documentación de carácter contractual.

3.4.- A estos efectos, durante la vigencia del Contrato no se admitirá la revisión de los precios ofertados. En caso de prórroga se procederá a la revisión de los precios ofertados, aplicándose a los mismos, a tal efecto, el último IPC interanual de Catalunya (IPC General de Catalunya) publicado por organismos oficiales en la fecha de finalización del Contrato o de la prórroga.

Cláusula 4.- Período de vigencia del contrato y lugar de ejecución

4.1.- El Contrato se perfecciona con la formalización del mismo y se mantendrá vigente hasta la efectiva realización de cada una de las obligaciones asumidas por las partes, salvo que sea resuelto anticipadamente de acuerdo con lo previsto en el Contrato Tipo.

4.2.- El plazo de duración del Contrato es el que se establece en la **letra E)** del Cuadro-Resumen de características.

Asimismo, la prestación objeto del presente Contrato se llevará a cabo en los términos y plazos previstos en el PPT.

4.3.- Aigües de Barcelona podrá prorrogar la vigencia inicial del Contrato por períodos máximos de UN (1) año cada prórroga, hasta un máximo de DOS (2) prórrogas, por tanto, la duración total máxima del Contrato, incluidas las prórrogas, no podrá exceder en ningún caso de CUATRO (4) años.

Las prórrogas y su duración (con un máximo de un año por prórroga) serán acordadas por el órgano de contratación de Aigües de Barcelona, informándose de su adopción al Prestador del servicio, y siendo en consecuencia obligatoria para el mismo.

En caso de acordarse cualquiera de las prórrogas, la misma deberá formalizarse por escrito mediante documento suscrito por ambas partes con una antelación de DOS (2) MESES a la finalización del Contrato o cualquiera de sus prórrogas.

4.4.- No obstante, la expiración del plazo de vigencia del Contrato o de alguna de sus prórrogas, el Prestador del servicio podrá ser obligado a continuar con la prestación contratada hasta que, fruto del procedimiento de contratación que en su caso se lleve a cabo, se disponga de nuevo Prestador del Servicio. Este período de prórroga forzosa que operará, en su caso, cuando haya finalizado el período inicial de vigencia del Contrato o bien cada una de las prórrogas del Contrato, será de un máximo de SEIS (6) MESES.

En caso de acordarse tal prórroga forzosa, Aigües de Barcelona tendrá que comunicarlo debidamente al Prestador del Servicio con una antelación mínima de DOS (2) MESES a la fecha de finalización del Contrato o de alguna de sus prórrogas.

4.5.- La finalización del Contrato por el mero transcurso del/de los plazo/s establecido/s en la presente cláusula no dará lugar a ningún derecho de indemnización de daños y perjuicios ni a ninguna otra compensación.

4.6.- El lugar de ejecución de la prestación a realizar objeto de contratación se detalla en la **letra H)** del Cuadro-Resumen de Características.

Aigües de Barcelona pondrá a disposición del Prestador del servicio-adjudicatario las instalaciones de los recintos donde se desarrollarán los trabajos, comportando la presentación de la correspondiente oferta el conocimiento de las mismas por parte del Prestador del servicio y significando ello que no existe dificultad alguna para la realización de los trabajos. Concretamente, el Prestador del servicio-adjudicatario se compromete a realizar los trabajos sin alterar el funcionamiento normal del resto de instalaciones ubicadas en la finca, modificando si es necesario ritmos de trabajo sin derecho a percibir indemnización y/o modificación de precios o modificación del plazo final de entrega de la prestación por estos motivos. Para ello, deberá determinar las alternativas necesarias y aportar los medios correspondientes para que no se produzcan interferencias de ningún tipo en el normal funcionamiento de las instalaciones.

4.7.- El incumplimiento del plazo previsto para la ejecución de las prestaciones contempladas en el apartado 4.2 anterior, podrá determinar la aplicación de las penalizaciones establecidas en el Contrato.

Cláusula 5.- Publicidad de la convocatoria de licitación

5.1.- La convocatoria del presente procedimiento de licitación es objeto de publicación en el *Diario oficial de la Unión Europea (DOUE)*, adecuándose a lo previsto en el artículo 78, artículo 80 y Anexo VII del RDLSE.

Asimismo, y conforme a lo previsto en la **letra Q)** del Cuadro-Resumen de Características, también se hará difusión de la convocatoria de licitación a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Aigües de Barcelona <https://contractacio.aiguesdebarcelona.cat>

II.- DETERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

Cláusula 6.- Procedimiento de adjudicación y documentación que se facilitará a los operadores económicos

6.1.- Se promueve un procedimiento de contratación abierto siguiendo las previsiones del artículo 82 de la RDLSE, cualquier operador económico interesado en participar en el mismo podrá presentar una proposición.

6.2.- La adjudicación del presente Contrato se efectuará a favor de aquella oferta que, tras la aplicación de los criterios de adjudicación previstos en el **Anexo Nº 10** establecidos en el presente PCP, resulte la mejor relación calidad-precio evaluada de conformidad a los criterios económicos y cualitativos establecidos en el presente PCP.

6.3.- La documentación que se facilita a los operadores económicos y que reviste carácter contractual es la identificada en la **letra Q)** del Cuadro-Resumen de Características.

6.4.- Todas las comunicaciones y relaciones que en general se deriven del presente procedimiento, y salvo que se especifique lo contrario en este documento, se realizarán de **forma telemática** a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Aigües de Barcelona.

III.- APTITUD PARA CONTRATAR DE LOS OPERADORES ECONÓMICOS

Cláusula 7.- Reglas generales: Capacidad y prohibiciones de contratar y solvencia

7.1.- Podrán presentar proposiciones las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, no estén incurso en las prohibiciones de contratar lo dispuesto en la *Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de la contratación del sector público* y que acrediten el cumplimiento de los criterios de solvencia establecidos en el presente pliego, según previsiones del artículo 30 de la RDLSE.

7.2.- También pueden participar agrupaciones de operadores económicos. La forma de presentación de la oferta descrita en los apartados 4) y 8) del **Anexo Nº 0** del presente pliego. Con carácter general, la participación (fase previa a la adjudicación) se instrumentará con la presentación, por parte de todos y cada uno de los operadores participantes en la agrupación, de los documentos exigidos en la Cláusula "Contenido de las ofertas" del presente PCP, juntamente con un **compromiso solidario frente Aigües de Barcelona** —debidamente firmado por cada uno de los representantes—, en el que expresamente se indicará:

- El nombre de los operadores económicos;
- El grado de participación de cada uno de los operadores económicos;
- La asunción del compromiso de constituirse formalmente en Unión Temporal de Empresas en caso de resultar adjudicatarios;
- La designación de un representante o apoderado único con suficientes facultades para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas del Contrato hasta su extinción. En caso de que este representante sea el firmante de la oferta tiene que haber obtenido poder suficiente de todas las empresas participantes para hacerlo. En caso contrario las ofertas tienen que estar firmadas por todos los miembros de la agrupación.

De resultar esta agrupación adjudicataria, será exigible su constitución formal en Unión Temporal de Empresarios, debiéndose de acreditar cuando así sea requerida al efecto a presentar la correspondiente escritura pública, el NIF asignado y su alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas en el epígrafe correspondiente al objeto del Contrato.

7.3.- En caso de requerirse, los operadores económicos (principal o subcontratado) deberán contar, en todo caso, con la habilitación empresarial o profesional que sea exigible conforme al ordenamiento jurídico vigente para la realización de la actividad o prestación que constituya el objeto del Contrato.

Asimismo, los operadores económicos participantes en el procedimiento deberán dar cumplimiento a los requisitos de solvencia económica y financiera, técnica y profesional que se exigen para prestar el Contrato.

En cuanto a la agrupación de operadores económicos, se acumularán los requisitos, cuyo cumplimiento se declara o acredita, de cada uno de sus integrantes, valorándose, por parte de la unidad técnica, o en su caso, por parte del órgano de contratación, la asunción de la solvencia exigida para participar en el presente procedimiento de contratación.

En todo caso, la solvencia económica y financiera y la solvencia técnica y profesional exigida para participar en el presente procedimiento de contratación podrá ser integrada por los operadores económicos con la solvencia y medios de otras entidades, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tenga con ellas. En caso de ser así, deberá demostrar, a través de un compromiso de esa otra entidad y del propio operador económico participante en el procedimiento, que, para la ejecución del Contrato dispone efectivamente de esos medios.

En caso de que proceda, la solvencia referente a títulos académicos y profesionales o la experiencia profesional solo podrá ser integrada si estas terceras entidades son las encargadas de ejecutar las obras o servicios de que se trate. Por otra parte, en caso de integración de la solvencia económica y financiera, se prevé la responsabilidad conjunta y solidaria en la ejecución del Contrato entre el adjudicatario y la otra entidad.

En todo caso, cuando se produzca la integración de capacidades con otras entidades, será necesario que estas cumplan también la capacidad y requisitos de solvencia pertinentes y que no estén incurso en ninguna prohibición de contratar.

7.4.- Aigües de Barcelona adoptará las medidas adecuadas para detectar y solucionar prácticas, entre otras, que pudieran suponer un fraude o pudieran afectar a la competencia, así como conflictos de intereses, pudiendo incluso resolver en tal caso que el operador económico no cuenta con la capacidad profesional necesaria por poder incidir negativamente en la ejecución del Contrato.

Igualmente, cada operador económico no podrá presentar más de una proposición al procedimiento de contratación ni suscribir ninguna proposición en agrupación con otras entidades si lo ha hecho individualmente o figurar, en el presente procedimiento, en más de una agrupación de empresarios. Los operadores tampoco podrán alcanzar acuerdos con otras entidades que participaran en la licitación respecto a la forma de ejecución del Contrato en caso de resultar adjudicatarios cuando su finalidad fuera sortear la prohibición anterior. **Tampoco se permite que un operador económico participe simultáneamente en dos o más ofertas (como contratista principal, integrando la solvencia de otro contratista y/o como subcontratista).**

El incumplimiento de cualquiera de estas prohibiciones dará lugar a la inadmisión de todas las proposiciones presentadas por los operadores económicos que hubieran incumplido lo dispuesto en la presente Cláusula.

Además, y si ello resultara de aplicación, Aigües de Barcelona también tomará las medidas adecuadas para garantizar que la participación en el procedimiento de quien hubiera participado previamente en la elaboración de las especificaciones técnicas o de los documentos preparatorios del Contrato o hubiera asesorado al órgano de contratación durante la preparación del procedimiento de contratación, no falsee la competencia, pudiendo llegar a excluir a dicho operador -o a sus empresas vinculadas en el sentido del artículo 42 del *Código de Comercio*- si no quedara garantizado el principio de igualdad de trato. En todo caso, antes de proceder a su exclusión, deberá dársele audiencia para que justifique que su participación en la fase preparatoria no puede tener el efecto de falsear la competencia o de dispensarle un trato privilegiado con respecto al resto de los operadores económicos licitadores.

IV. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Cláusula 8.- Reglas generales: Presentación de las ofertas y su carácter confidencial

8.1.- Los documentos y datos presentados por los operadores económicos en los sobres Nº 1, Nº 2 y Nº 3 se podrán considerar de carácter confidencial cuando su difusión a terceros pueda ser contraria a sus intereses comerciales legítimos, perjudicar la leal competencia entre las empresas del sector o bien estén comprendidas en las prohibiciones establecidas en el *Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos ("RGPD")*, así como, en la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales*. Así, podrá ser declarada confidencial aquella información relativa a secretos industriales, técnicos o comerciales, los intereses comerciales legítimos, los derechos de propiedad intelectual, la información que pueda afectar a la competencia leal entre empresas o aquella información que posea un gran valor para las licitadoras o suponga un activo de importancia porque sea consecuencia de inversiones en investigación, conocimientos adquiridos por la experiencia o porque tenga un valor estratégico especial frente al resto de candidatos o licitadores o represente una determinada forma de gestión empresarial.

En su caso, los operadores económicos deberán indicar, de forma expresa y justificada, mediante la correspondiente **declaración complementaria** a incluir en cada uno del/los sobre/s aquellos documentos y/o datos presentados constitutivos de ser considerados **confidenciales**; no siendo admisibles las declaraciones genéricas o las que declaren que la oferta económica es confidencial o que toda la proposición reviste carácter confidencial, dado que debe ser necesaria y proporcional a la finalidad o interés que ha de protegerse.

En último término, Aigües de Barcelona, en su condición de entidad contratante, podrá considerar, ponderando los principios de publicidad y transparencia, que la justificación presentada no fundamenta la existencia de motivos suficientes para proteger una determinada información con la consiguiente difusión de ésta.

Cláusula 9.- Reglas generales: Presentación de las ofertas

9.1.- Adicionalmente a las reglas previstas en la **letra R)** del Cuadro-Resumen de Características, los operadores económicos deberán tener en cuenta lo siguiente:

- Las proposiciones se ajustarán al contenido y al número de Sobres Electrónicos que, a tal efecto han sido diseñados para el presente expediente y cuyo acceso se realiza a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Aigües de Barcelona, en la forma prevista en la Cláusula 11 "Presentación de ofertas. Notificaciones y comunicaciones" del presente PCP.

En el caso de participación de agrupaciones de los operadores económicos, la forma de presentación de la oferta está descrita en los apartados 4) y 8) del **Anexo N° 0** del presente PCP.

El límite en cuanto al tamaño de los archivos a incluir en los Sobres Electrónicos es el siguiente:

- a) En caso de que se firmen electrónicamente, el límite es de **15 MB por archivo**.
- b) Si no se requiere firma electrónica, el límite es de **100 MB por archivo**.

El límite máximo del TOTAL de los archivos será **200 MB**, de forma que el Sobre Electrónico no podrá superar dicho límite.

Por otro lado, los formatos de documentos electrónicos admisibles son los siguientes:

- PDF
- Doc / Docx.
- EXCEL (en caso de que así se requiera)

Cada operador económico no podrá presentar más de una oferta electrónica en el presente procedimiento de contratación, ya sea de forma individual o conjunta con otros operadores económicos.

La presentación de más de una oferta electrónica por parte de un mismo licitador, de forma individual o conjunta con otros operadores económicos, implicará la no admisión y, por lo tanto, el rechazo de todas las proposiciones en las que se haya presentado el operador económico infractor y consiguiente exclusión del presente procedimiento de licitación.

No obstante, mientras esté abierto el plazo de presentación de ofertas, los operadores económicos podrán presentar cuantas ofertas estimen oportunas, sustituyendo la anterior. A efectos de licitación la única oferta que se tendrá en cuenta será la última presentada, de forma que las anteriores se tendrán por no presentadas.

Los operadores económicos, incluidos los extranjeros (en su caso, mediante la correspondiente traducción), presentarán la totalidad de los documentos en idioma castellano o catalán indistintamente.

Los operadores económicos presentarán:

- Un **Sobre N° 1** para la Documentación Administrativa General;
- Un **Sobre N° 2** para la Documentación evaluable a partir de criterios cualitativos que dependen de un juicio de valor;
- Un **Sobre N° 3** para la Documentación evaluable a partir de fórmulas automáticas o matemáticas (oferta económica y otros aspectos).

Todo ello en los términos establecidos en la siguiente Cláusula 10 "Contenido de las ofertas".

9.2.- Las proposiciones deberán presentarse en la fecha y en la forma indicada en la **letra R)** del Cuadro-Resumen de Características.

Cláusula 10.- Contenido de las ofertas

Dentro de cada sobre se incluirá un índice comprensivo de todos los documentos que se incluyan en el mismo.

Nota: La inclusión en el Sobre N° 1 de documentación que deba incluirse en el Sobre N° 2 o en el Sobre N° 3, y de otras combinaciones posibles que puedan darse de presentación de las proposiciones de forma distinta a la indicada anteriormente, comportará la exclusión del operador económico por vulneración del secreto de las proposiciones que rige hasta el momento de su apertura, siempre y cuando este error contamine las garantías con las que se ha de desarrollar el procedimiento de contratación.

A. SOBRE ELECTRÓNICO N° 1.- DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA GENERAL

Los operadores económicos presentarán los siguientes documentos, según la OPCIÓN 1 o la OPCIÓN 2, **en un único sobre, debidamente firmado y según los modelos previstos** en cada opción para el Sobre Electrónico N° 1:

Nota 1: Aigües de Barcelona aceptará como **prueba preliminar del cumplimiento de los requisitos de participación que se exigen**, la presentación de las correspondientes **declaraciones responsables**, bien en base a los modelos que constan anexos al presente PCP, bien en base al Documento Europeo Único de Contratación –DEUC-. En ambos casos, deberán rellenarse debidamente y sus datos deberán estar actualizados.

Nota 2: Cuando dos o más operadores económicos presenten una oferta conjunta, cada uno de ellos deberá dar cumplimiento a la presentación de la documentación que se indica a continuación, *debiendo aportar además el compromiso al que se hace referencia en la Cláusula 7*, sin perjuicio que se admita la acumulación de las características de todos ellos a los efectos de entender cumplidos los requisitos de solvencia económica y financiera, por una parte, y técnica y profesional, por otra.

Igualmente, en el caso de **integración de la solvencia** con otras entidades también será necesario que estas últimas cumplimenten y presenten la documentación que se prevé, dirigida a acreditar el cumplimiento de los requisitos de capacidad y solvencia, incluida la no incursión en prohibiciones de contratar. En todo caso, la documentación a presentar se ajustará a aquella que sea necesaria atendiendo a la integración que se realice, y será complementaria al compromiso de puesta a disposición de medios para la ejecución del Contrato a favor del operador económico participante.

OPCIÓN 1: Presentación de declaraciones en base a los modelos que constan como anexos al presente PCP:

A.1) Declaración responsable mediante la cual se declare:

- (i) estar válidamente constituida y ostentar la debida representación para la presentación de la proposición,
- (ii) disponer de la capacidad de obrar y solvencia necesaria para ejecutar el contrato,
- (iii) no encontrarse incurso en prohibiciones de contratar,
- (iv) cumplir con las previsiones de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales y, por último,

- (v) reconocer y aceptar el carácter contractual de la documentación.

Esta declaración se presentará con arreglo al modelo previsto en el **Anexo N° 1.a**.

Si el operador económico que participa es una **empresa extranjera comunitaria**, presentará el modelo de declaración que consta en el **Anexo N° 1.b** en el que se incluye además el sometimiento a la jurisdicción española. Si el operador económico que participa es una **empresa extranjera no comunitaria**, presentará el modelo de declaración que consta en el **Anexo N° 1.c**.

A.2) Declaración responsable relativa a la solvencia económica y financiera, técnica y profesional exigida:

Se presentará el modelo de declaración que consta en el **Anexo N° 2**.

A.2.1) Medios de acreditación de la solvencia económica y financiera:

Declaración relativa al **volumen global anual de negocio**, por importe igual o superior a **2.000.000,00 €**, referido al mejor ejercicio dentro de los TRES (3) últimos disponibles.

En el supuesto de que la fecha de creación o de inicio de las actividades del operador económico sea inferior a un año, el requerimiento podrá ser proporcional.

A.2.2) Medios de acreditación de la solvencia técnica y profesional:

- Declaración de la relación de los principales **proyectos de implantación o servicios de mantenimiento de la herramienta Salesforce**, efectuados en el curso de los TRES (3) últimos años, indicando, como mínimo, su descripción, importes, fechas de la prestación y el destinatario público o privado de los mismos. Deberá acreditarse un importe mínimo anual acumulado en el año de mayor ejecución de **600.000,00 €**. En el supuesto de que la fecha de creación o de inicio de las actividades del operador económico sea inferior a un año, el requerimiento podrá ser proporcional.

De igual forma, deberá acreditarse la ejecución, en uno de los TRES (3) últimos años, de al menos UN (1) servicio de mantenimiento o proyecto de implantación de la herramienta Salesforce Field Service y de UN (1) servicio de mantenimiento o proyecto de implantación de Salesforce CRM con Service Cloud Voice y Marketing Cloud, por un importe cada uno de ellos no inferior a **200.000,00 €**.

- Así mismo, declaración responsable indicando que los perfiles profesionales requeridos para la ejecución de la prestación del servicio objeto del contrato, asumirán el rol y las responsabilidades definidas en el capítulo 10.1 del PPT, cumpliendo con los siguientes requisitos mínimos solicitados:

ii.1) UN (1) Responsable del Servicio:

- Estudios de educación universitaria de carácter científico o tecnológico como grados y/o masters en ingeniería (industrial, telecomunicaciones, informática o similar) o ciencias;
- Experiencia mínima de CINCO (5) años como Jefe de proyecto en la gestión de proyectos de implantación o Responsable de servicio de sistemas de información en CRM o Field Service sobre Salesforce.



- Experiencia mínima como Jefe de Proyecto/Responsable de servicio en la gestión de, al menos, DOS (2) proyectos/servicios de mantenimiento sobre la plataforma Salesforce, finalizados en los últimos TRES (3) años.

ii.2) UN (1) Líder técnico Salesforce (Arquitecto):

- Experiencia mínima de TRES (3) años como Arquitecto o Líder técnico en proyectos Salesforce, CRM o Field Service;
- Experiencia mínima, como Líder técnico, en al menos DOS (2) proyectos finalizados bajo las tecnologías Salesforce Field Service o CRM, en los últimos TRES (3) años.

ii.3) Al menos UN (1) Consultor funcional Salesforce Field Service:

- Experiencia mínima de CINCO (5) años como Consultor funcional en proyectos Salesforce.
- Experiencia mínima como Consultor funcional, en los últimos TRES (3) años, en al menos DOS (2) proyectos finalizados de implementación de la herramienta Salesforce o servicios de mantenimiento sobre Salesforce y, al menos UNO (1) de ellos, con Salesforce Field Service.

ii.4) Al menos UN (1) Consultor funcional Salesforce CRM:

- Experiencia mínima de CINCO (5) años como Consultor funcional en proyectos Salesforce.
- Experiencia mínima como Consultor funcional, en los últimos TRES (3) años, en al menos DOS (2) proyectos finalizados de implementación de la herramienta Salesforce o servicios de mantenimiento sobre Salesforce y, al menos UNO (1) de ellos usando Salesforce Service Cloud, Service Cloud Voice y Marketing Cloud Digital Engagement.

ii.5) Al menos UN (1) Desarrollador Senior Salesforce Field Service:

- Experiencia mínima de CUATRO (4) años como Desarrollador en proyectos Salesforce.
- Experiencia como Desarrollador en los últimos DOS (2) años y en, al menos, DOS (2) proyectos finalizados de implementación o mantenimiento de la herramienta Salesforce y, al menos UNO (1) de ellos, de implementación o mantenimiento de la herramienta de Salesforce Field Service.

ii.6) Al menos UN (1) Desarrollador Senior CRM:

- Experiencia mínima de CUATRO (4) años como Desarrollador en proyectos Salesforce.
- Experiencia como Desarrollador en los últimos DOS (2) años y en, al menos, DOS (2) proyectos finalizados de implementación o mantenimiento de la herramienta Salesforce y, al menos, UNO (1) de ellos de implementación o mantenimiento de la herramienta de Salesforce Service Cloud, Service Cloud Voice y Marketing Cloud Digital Engagement.

ii.7) Al menos DOS (2) Desarrolladores Junior:

- Experiencia mínima de DOS (2) años como Desarrolladores en proyectos Salesforce.

NOTAS:

- a) En cuanto a la solvencia técnica, se hace constar que, si los operadores económicos estiman necesario completar la declaración responsable del **Anexo N° 2, podrán aportar un documento complementario a la misma.**
- b) Un operador que participe por su cuenta, pero recurra a una o varias entidades, tendrá que presentar sus propias declaraciones responsables cumplimentadas, junto con las respectivas declaraciones responsables cumplimentadas por las entidades a las que recurra (**Anexo N° 1 y Anexo N°2 o DEUC**). Se deberá presentar, además, el compromiso de integración de solvencia del Anexo N° 3.1 suscrito por el operador económico y la entidad con la cual integre solvencia.

A.3) Cumplimiento de las normas de garantía de la calidad:

- Disposición de certificación de un sistema de gestión de la calidad (ISO 9001 o equivalente)

Aigües de Barcelona reconocerá certificados equivalentes expedidos por organismos establecidos en otros Estados miembros de la Unión Europea.

Si el operador económico puede demostrar que no tiene acceso a certificados de este tipo, o que no tiene la posibilidad de obtenerlos en plazo por causas que no le son imputables, Aigües de Barcelona también aceptará otras pruebas de medidas equivalentes de aseguramiento de la calidad, a condición de que el operador económico demuestre que estas medidas son equivalentes a las exigidas de conformidad al sistema de gestión de calidad aplicable.

Se presentará el modelo de declaración que consta en el **Anexo N° 4**.

A.4) Compromiso que, en caso de resultar adjudicatario, contratará y mantendrá vigente durante toda la vigencia del Contrato una **póliza de seguros de Responsabilidad Civil** con compañía de notoria solvencia, con una cobertura económica mínima de **800.000,00 €** por siniestro y año, para cubrir las reclamaciones de terceros por daños materiales, personales y sus perjuicios consecuenciales de los cuales el Prestador del Servicio sea legalmente responsable, bien sean directamente, solidariamente o subsidiariamente, y que sean consecuencia del desarrollo de sus obligaciones conforme a lo establecido en el Contrato desde el inicio de los trabajos hasta la expiración y finalización de los mismos.

Las coberturas incluidas serán:

- a) Responsabilidad Civil de Explotación.
- b) Responsabilidad Civil Patronal, con un sublímite por víctima no inferior a **200.000,00 €**.
- c) Responsabilidad Civil Profesional del personal técnico y especialista en relación contractual con el mismo.
- d) Responsabilidad Civil Post-trabajos hasta DOCE (12) meses después de la entrega de los trabajos.
- e) Responsabilidad Civil por Ciberriesgos, con un importe no inferior a **3.000.000,00 €**.

Este compromiso tendrá que efectuarse conforme el **Anexo N° 5**.

Las pólizas, o los certificados conforme se disponen de estas pólizas vigentes y al corriente de pago, deberán presentarse previa formalización del Contrato.

A.5) Declaración responsable por la que el operador económico se compromete a cumplir las condiciones especiales de ejecución previstas en la Cláusula 18 del presente PCP. Este compromiso deberá efectuarse conforme el Anexo N° 6.

A.6.) Declaración conforme a la cual el operador económico se compromete a que, en caso de resultar adjudicatario, cumplimentará de conformidad con lo previsto por la normativa en materia de protección de datos personales el *check-list* adjunto como Anexo N° 7.2. Se presentará el modelo de declaración que consta en el Anexo N° 7.1.

A.7) (*Obligatorio en caso de subcontratación*) Declaración responsable con indicación de la parte del Contrato que el operador económico tiene eventualmente el propósito de subcontratar conforme al Anexo N° 3.2 del presente PCP.

En todo caso, deberá acompañarse igualmente un compromiso de integración de solvencia entre el operador económico y el/los operador/es económico/s con los que se pretenda integrar la solvencia siguiendo el Anexo N° 3.1.

OPCIÓN 2: Presentación de declaración conforme al modelo de Documento Europeo Único de Contratación (DEUC):

El formulario normalizado de este Documento está disponible [*en línea*] en el siguiente enlace:

<https://visor.registrodelicitadores.gob.es>

o alternativamente:

<https://contractaciopublica.cat/ca/deuc>

A efectos de cumplimentar el DEUC se recomienda seguir la instrucción 1/2025, de 12 de marzo, de la *Junta Consultiva de Contratación Pública de Cataluña* (Pleno) sobre la herramienta electrónica de generación del Documento europeo único de contratación (DEUC) integrada en la Plataforma de Servicios de Contratación Pública y directrices para su cumplimentación, disponible [*en línea*] en el siguiente enlace:

<https://contractacio.gencat.cat/ca/gestionar-contractacio/cercador-informes-jcca/index.html#/list>

El operador económico probará preliminarmente a través del DEUC que cumple con los siguientes aspectos:

- a) Ausencia de motivos de exclusión.
- b) Requisitos de capacidad y de solvencia, en los términos expresados en los apartados A.1) y A.2) anteriores de la OPCIÓN 1.
- c) Normas de aseguramiento de calidad.

Además del DEUC, **los operadores económicos deberán aportar en todo caso las declaraciones que recogen en la OPCIÓN 1 y descritas en las letras A.2), A.3), A.4), A.5) y A.6) y, asimismo, en caso de ser necesario, el compromiso de subcontratación de la letra A.7).** En el caso de tratarse de

una empresa extranjera se deberá aportar el Anexo N° 1.b o N° 1.c, según se trate de una empresa comunitaria o no.

Un operador económico que participe por su cuenta y que no recurra a la capacidad de otras entidades para cumplir los criterios de selección deberá cumplimentar un solo DEUC.

Un operador económico que participe por su cuenta pero recurra a la capacidad de una o varias entidades deberá presentar su propio DEUC junto con otro DEUC separado y cumplimentado por las entidades a las que recurra. En todo caso, en tal supuesto también se deberá presentar el compromiso escrito del operador económico y de dichas entidades siguiendo el **Anexo N° 3.1**.

Para el caso de agrupaciones o UTE es necesario la presentación individualizada por cada uno de los miembros del modelo DEUC, además de tener en cuenta lo establecido en la cláusula 7.2.

NOTA: Aigües de Barcelona podrá solicitar a los operadores económicos que presenten en el plazo que se indique la totalidad o una parte de los certificados y los documentos justificativos en cualquier momento del procedimiento, cuando resulte necesario para garantizar el buen desarrollo del mismo. **En todo caso, el operador económico que presente la oferta con la mejor relación calidad-precio tendrá que aportar dicha documentación antes de la formalización del Contrato cuando sea requerido a tal efecto por Aigües de Barcelona.**

B. SOBRE ELECTRÓNICO N° 2.- DOCUMENTACIÓN CUYA VALORACIÓN SE EFECTUARÁ A PARTIR DE CRITERIOS QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR (DOCUMENTACIÓN TÉCNICA)
--

Este sobre contendrá la documentación relativa a los criterios evaluables mediante juicio de valor (Documentación técnica) y deberá abordar los siguientes apartados:

***SE ADVIERTE** que la propuesta técnica no podrá exceder las 25 páginas tamaño DIN A4, a letra tipo Arial medida 11 e interlineado 1,5, sin considerar en el recuento ni la portada, ni el índice ni curriculum vitae, si procediera adjuntarlos. Por tanto, en el caso de que la propuesta contenga un número superior de páginas, todas las adicionales serán tenidas por no puestas a efectos de la valoración.*

La propuesta técnica deberá contener y abordar los siguientes apartados estructurados del siguiente modo:

B.1 (Obligatorio) MEMORIA TÉCNICA:

B.1.1 (Obligatorio) Modelo de organización y gobierno del equipo:

En este apartado de la Memoria Técnica, los operadores económicos deberán hacer una descripción detallada del modelo propuesto para el gobierno eficiente del servicio objeto del Contrato (*SopORTE funcional y técnico de las aplicaciones salesforce de aigües de barcelona*), así como de la organización del servicio, incluyendo la descripción detallada de los siguientes aspectos:

- Estructuración del equipo de trabajo propuesto para la realización de las tareas descritas en el PPT, perfil de los miembros del equipo de trabajo propuesto, su organización y dimensionamiento;
- Los roles, responsabilidades y la dedicación prevista de cada uno de los miembros del equipo de trabajo;

- El modelo de gestión y seguimiento del servicio, incluyendo la interrelación y los canales de contacto con Aigües de Barcelona.

Se requiere un desarrollo específico de la propuesta para la gestión de los distintos equipos de trabajo que garantice un servicio exclusivo para cada aplicación sin perjudicar la coherencia del ecosistema Salesforce ni perder las sinergias entre los equipos.

Nota: El desarrollo de este apartado, debe ser completamente coherente con lo indicado en el PPT y, especialmente, con lo establecido en el capítulo 10 de éste, así como con el resto de documentación contractual.

B.1.2 (Obligatorio) Descripción detallada de la metodología y procedimientos de trabajo:

El licitador detallará las metodologías, procesos y herramientas que empleará para garantizar la correcta ejecución y calidad del servicio.

La información del presente apartado deberá estar estructurada a partir de los siguientes subpuntos:

B.1.2.1 (Obligatorio) Modelo de prestación del servicio:

Descripción detallada de la metodología y procedimientos de trabajo a aplicar para la ejecución del conjunto de actividades que configuran el servicio [Mantenimiento correctivo, preventivo, adaptativo, perfectivo; Servicio a las diferentes tareas de soporte; Desarrollo evolutivo; Supervisión en los despliegues de los diferentes entornos y pruebas de regresión], siempre respetando los requerimientos incluidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) y, en especial, lo establecido en los capítulos 5, 7 y 9 del mismo. En dicha descripción deberán de indicarse las herramientas adicionales que, en su caso, además de las ya previstas en el PPT a aportar por Aigües de Barcelona, serán objeto de aporte y uso por parte del Licitador en caso de resultar Adjudicatario.

B.1.2.2 (Obligatorio) Metodología para el seguimiento y control de calidad:

Los licitadores deberán describir, de forma específica y detallada, el modelo propuesto para la gestión, seguimiento, registro y traslado a Aigües de Barcelona del grado de cumplimiento con los acuerdos de nivel de servicio (ANS) establecidos para el servicio a licitar. Asimismo, la metodología propuesta deberá considerar procesos orientados a la consecución de mejoras sobre los ANS.

Todo ello, en coherencia con el PPT y, de forma específica, con lo establecido en las prescripciones 8, 10 y 11 del mismo.

B.1.2.3 (Obligatorio) Metodología para el control de la deuda técnica:

Los licitadores deberán describir, de forma específica y detallada, el modelo propuesto para dar visibilidad a la deuda técnica y crear dinámicas de trabajo que propicien la refactorización, haciendo de la calidad del código un tema importante para el equipo.

Se entenderá por deuda técnica como aquel desarrollo que no se hizo o no quedó correctamente finalizado en un momento determinado del tiempo y que debería de funcionar de forma que fuese escalable, fácil de entender, de mantener o de evolucionar. Así como aquellos desarrollos que ya no son necesarios al poder incorporar herramientas estándar de Salesforce

B.1.3 (Obligatorio) Transformación del servicio:

Los licitadores deberán demostrar capacidad para impulsar la mejora continua, la modernización del servicio y de las aplicaciones, más allá de la operación estándar del servicio.

La información del presente apartado deberá estar estructurada a partir de los siguientes subpuntos:

B.1.3.1 (Obligatorio) Propuesta de estrategias para la mejora de los despliegues y automatización de pruebas.

Como parte integrante de su oferta, atendiendo a las características de las actividades que forman parte del servicio objeto de licitación y en aras de afianzar una mejora continua del mismo, los operadores económicos deberán proponer estrategias de transformación del servicio orientadas al despliegue continuo y automatización de pruebas, tales como:

- Propuesta para automatizar peticiones operativas recurrentes;
- Propuesta para automatizar pruebas de regresión de la aplicación;
- Propuesta para mejorar la rapidez de los despliegues a producción, reduciendo las acciones manuales.

Todo ello, especificando el/los aspectos del servicio objeto de mejora y el módulo al que hace referencia (Service Cloud, Field Service, Field Service App, Marketing Cloud, Service Cloud Voice, Amazon Connect, etc.)

Debe considerarse la disponibilidad de la herramienta Copado en Aigües de Barcelona.

B.1.3.2 (Obligatorio) Propuesta de estrategias para la mejora de procesos técnicos y operativos.

De igual forma, los operadores económicos deberán proponer estrategias de transformación del servicio orientadas a la mejora de procesos técnicos y operativos, tales como:

- Análisis de recurrencia de incidencias en los procesos y aplicación de medidas correctoras;
- Propuesta para mejorar la eficiencia de procesos operativos del servicio (simplificación, coherencia, robustez, etc.);
- Propuesta para mejorar la eficiencia de procesos desde un punto de vista técnico (rapidez, consumo de recursos, etc.);
- Propuesta para el control de los errores en las integraciones, reducción de los mismos y mejora de los paneles de control.

Todo ello, especificando el/los aspectos del servicio objeto de mejora.

B.1.3.3 (Obligatorio) Propuesta de estrategia para la implantación de AgentForce:

De igual forma, los operadores económicos deberán proponer estrategias de transformación orientadas al despliegue de funcionalidades sobre Agent Force que permitan la simplificación o automatización de las tareas de los usuarios, tales como:

- Revisión de los agentes disponibles out-of-the-box;
- Propuestas de pilotos;
- Estrategias de control de costes en el uso de AgentForce y Data360

NOTAS:

- 1. En los apartados anteriores, no se deberá incluir mención alguna que permita conocer los valores de los importes incluidos en la "Proposición económica", así como de los aspectos de sostenibilidad, los cuales, dada su valoración automática, deben de ser especificados en el sobre N° 3.**
- 2. En todo caso, para realizar la correspondiente oferta, deberá de tenerse en cuenta y, por tanto, cumplir con los requisitos técnicos que se prevén en el PPT, así como con el resto de documentación contractual.**
- 3. Las propuestas que obtengan una puntuación inferior a 25,00 puntos, en relación con los criterios sometidos a un juicio de valor, serán excluidas del presente procedimiento al considerarse técnicamente insuficientes. Por lo tanto, respecto a las mismas ya no se procederá a la apertura de su sobre N° 3 ni, consecuentemente, serán tenidas en cuenta en ningún caso a efectos de la apreciación de las ofertas anormales o desproporcionadas, al no tener la consideración de ofertas admitidas.**

C. SOBRE ELECTRÓNICO N° 3.- DOCUMENTACIÓN CUYA VALORACIÓN SE EFECTUARÁ A PARTIR DE FÓRMULAS AUTOMÁTICAS O MATEMÁTICAS (DOCUMENTACIÓN ECONÓMICA Y ASPECTOS DE SOSTENIBILIDAD)

En este sobre se incluirá únicamente la proposición relativa a criterios cuantificables de forma automática, debidamente firmada y ajustada al modelo previsto en el Sobre Electrónico.

C.1) (Obligatorio) PROPOSICIÓN ECONÓMICA

El operador económico ofertará un precio total para la ejecución del servicio, que no podrá superar en ningún caso el presupuesto de licitación indicado en la **letra D)** del Cuadro-Resumen de características del presente PCP. Igualmente, quedarán excluidas las proposiciones que no oferten precios unitarios para la totalidad del concepto indicado como C.1.2.

El operador económico ofertará un precio total [C.1.1] y un precio unitario [C.1.2] por los diferentes conceptos requerido para la ejecución del servicio:

C.1.1 (Obligatorio) Prestación del servicio de soporte funcional y técnico de las aplicaciones Salesforce (2 años).

C.1.2 (Obligatorio) Precio unitario (€/h) correspondiente a la ampliación de la bolsa de horas de soporte evolutivo.

La proposición económica se presentará con arreglo al modelo que se adjunta como **Anexo N° 8** del presente PCP, **debiéndose respetar en todo caso el contenido íntegro del mismo.**

Las ofertas deberán tener una validez mínima de SEIS (6) meses, a contar a partir de la fecha de finalización para la presentación de las mismas. Transcurrido este plazo sin que el órgano de contratación haya acordado la adjudicación del contrato o la resolución del procedimiento en otro sentido, los operadores económicos licitadores tendrán derecho a retirar su proposición, sin ningún tipo de indemnización. Sin embargo, el órgano de contratación podrá solicitar que mantengan su oferta por un plazo superior, continuando el procedimiento con aquellos operadores económicos licitadores que acepten la prórroga.

En coherencia con lo estipulado en el PPT, en los importes ofertados deberán de incluirse los siguientes conceptos:

- Todos los costes que se puedan derivar de la necesidad de acceder y trabajar en los espacios donde se ha de prestar el servicio.
- Todos los costes derivados de los medios materiales y humanos, generales o específicos, y cualquier elemento necesario para el correcto desarrollo de la prestación, incluyendo todas las medidas de prevención de riesgos laborales necesarias, incluyendo cualquier gasto derivado de reuniones de coordinación y documentación de seguridad que pueda ser requerida, sin que se pueda repercutir cuantía adicional por estos conceptos de seguridad y salud laboral.
- Todo tipo de gastos, arbitrios o tasas necesarias que se originen a resultas de la ejecución del contrato, que sean necesarias conforme al PPT y documentación anexa.
- Los gastos generales y el beneficio industrial que corre por cuenta del Prestador del Servicio.

Además, en el precio propuesto estará desglosado el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) vigente. Cualquier variación del tipo de IVA será aplicable a partir de su vigencia.

C.2) (Opcional) Mejora vinculada con la integración social de personas con discapacidad o en situación o riesgo de exclusión social.

El operador económico deberá indicar en este apartado diferentes aspectos de sostenibilidad, conforme al modelo del **Anexo Nº 9** del presente PCP, detallando los siguientes aspectos:

C.2.1 Tareas específicas mediante CET o EI:

De manera opcional, el operador económico podrá ofrecer la contratación de tareas específicas del servicio y que representen, al menos, UN (1) puesto de trabajo de personas con discapacidad reconocida en un grado mínimo del 33,00% o riesgo de exclusión social en un Centro Especial de Trabajo (CET, personas con discapacidad) o Empresa de Inserción (EI, personas con dificultad para la inserción laboral/riesgo de exclusión social).

C.2.2 Nueva contratación o asignación:

De manera opcional, el operador económico podrá ofrecer, en caso de baja de alguna persona adscrita al servicio, la contratación de UNA (1) persona en plantilla (nueva contratación o asignación) con dificultades de inserción/exclusión o riesgo de exclusión social o con discapacidad reconocida en un grado mínimo del 33,00%.

NOTAS:

- Aigües de Barcelona se reserva el derecho de solicitar aclaraciones o información adicional en relación a la proposición presentada.

Las ofertas, cuya presentación comporta la aceptación incondicionada del contenido de la documentación facilitada, serán valoradas de acuerdo con los criterios de adjudicación indicados en el **Anexo N° 10** del presente PCP, adjudicándose, en consecuencia, el contrato a la oferta que presente una mejor relación calidad-precio.

- En el importe ofrecido deberán de incluirse todos los factores de valoración y gastos para la correcta y total ejecución del contrato. Por lo tanto, deberán de tener en consideración todos los gastos que corren a cuenta del adjudicatario, así como los tributos de cualquier índole, a excepción del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA), que se indicará como partida independiente.
- **Si alguna proposición no guarda concordancia con el resto de la documentación examinada y admitida, excede del presupuesto máximo de licitación, varía sustancialmente el modelo establecido o comporta error manifiesto en el importe de la propuesta, o existe reconocimiento por parte del licitador de que sufre de error o inconsistencia que la hacen inviable, será EXCLUIDA por la Unidad Técnica mediante resolución motivada.**
- Con independencia de si se ofertan los mencionados aspectos de sostenibilidad detallados en el apartado C.2) de la presente cláusula, el operador económico deberá aportar el **Anexo N° 9** adjunto al presente PCP debidamente cumplimentado, indicando la opción que corresponda y habiéndose de respetar en todo caso el contenido íntegro de los mismos.
- Las ofertas, cuya presentación conlleva la aceptación incondicionada del contenido de la documentación facilitada, serán valoradas con arreglo a los criterios de adjudicación indicados en el **Anexo N° 10** del presente PCP, adjudicándose en consecuencia el contrato a la oferta que presente una mejor relación calidad-precio.

Cláusula 11. Presentación de ofertas. Notificaciones y comunicaciones

11.1.- La presentación de ofertas se realizará exclusivamente de forma electrónica, dentro del plazo habilitado al efecto, y a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Aigües de Barcelona, cuyo enlace es el siguiente: <https://contractacio.aiguesdebarcelona.cat>

Para ello, con carácter previo a la presentación de una oferta, deberán estar dados de alta en el Portal. El alta se efectúa igualmente a través de la Plataforma de Licitación Electrónica. En dicha Plataforma los operadores económicos disponen de un enlace (Soporte Empresas) con extensa información sobre el funcionamiento de los siguientes servicios:

- Sobres Electrónicos.
- Notificaciones Telemáticas.

Sin embargo, se podrá utilizar la comunicación oral para comunicaciones diferentes de las relativas a los elementos esenciales, esto es, los Pliegos y las ofertas, dejando el contenido de la comunicación oral documentado debidamente, de acuerdo con lo previsto en el art. 61.5 del RDLSE.

11.2.- En caso de que, por razones técnicas de comunicación no imputables al licitador/operador económico, no pudiese hacer efectiva la entrega de la proposición mediante el canal electrónico, el software genera un código específico de verificación (huella electrónica) que se almacena en un documento junto con el sobre electrónico, antes de realizar el envío. Para que la oferta sea admitida, este documento con la Huella Electrónica de la oferta deberá ser remitido por correo electrónico, a la dirección siguiente: contractacioab@aiguesdebarcelona.cat

La Huella Electrónica deberá generarse dentro del plazo de licitación establecido. Posteriormente, dentro de las 24 horas siguientes al vencimiento del plazo debe hacerse entrega del sobre electrónico generado, por correo electrónico, a la dirección siguiente: contractacioab@aiguesdebarcelona.cat

En caso de quiebra técnica que imposibilite la generación del código específico de verificación (huella electrónica), el órgano de contratación prorrogará automáticamente el plazo de presentación de las ofertas para todos los operadores hasta que la Plataforma vuelva a funcionar, sumándole al plazo inicial el número de días de indisponibilidad de la Plataforma.

En el **Anexo N° 0** se recoge mayor información sobre el proceso de Alta y sobre el proceso de cumplimentación y envío de Sobres Electrónicos. No obstante, si el operador económico licitador tuviera cualquier incidencia de carácter tecnológico a la hora de tramitar el Alta de la Empresa o de cumplimentar el Sobre Electrónico deberá reportarse a través del formulario de soporte habilitado en la Plataforma accesible mediante el enlace Soporte Empresas.

Para consultas o resolución de incidencias, pueden acceder al siguiente enlace <http://www.nexus-it.es/plyca/soporte-empresas/>

11.3.- En cuanto a las notificaciones y comunicaciones relativas al presente expediente (subsanción de ofertas, solicitud de aclaraciones, requerimientos de documentación, notificaciones de adjudicación...) se efectuarán igualmente de forma electrónica, a través de tres pasos:

1. Aviso de puesta a disposición del destinatario (en el correo electrónico indicado por el operador económico en el momento de efectuar el Alta en el Portal).
2. Aceptación mediante firma electrónica por el destinatario.
3. Acceso al contenido de la notificación: una vez aceptadas, se accederá (mediante comparecencia electrónica) al contenido de la misma.

La subscripción al procedimiento de "Notificaciones Electrónicas" se efectúa automáticamente al darse de Alta en la Plataforma.

Cómputo de plazos

- Si se trata de un acto que se publica el mismo día en la Plataforma de Licitación Electrónica de Aigües de Barcelona, el plazo se computará desde el aviso de la puesta a disposición del destinatario.
- Si se trata de un acto no publicable o de un acto que siéndolo no se publica el mismo día en la Plataforma de Licitación Electrónica de Aigües de Barcelona, el plazo se computará desde el acceso al contenido de la notificación. Se entenderá rechazada la notificación cuando hayan transcurrido diez días naturales desde su puesta a disposición sin que se haya accedido a su contenido.

El cómputo de los plazos para reclamar ante el Tribunal Catalán de Contratos se regirá por la normativa aplicable.

Cláusula 12. Justificante de entrega

El envío del Sobre Electrónico se efectúa a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Aigües de Barcelona en dos fases:

- 1) En primer lugar se envía la Huella Electrónica del sobre generado.
- 2) En segundo lugar se envía el contenido del Sobre propiamente dicho.

Tras el envío de la Huella Electrónica, el sistema generará automáticamente el justificante de entrega, que podrá descargarse el operador económico en su equipo informático.

V.- ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 13.- Órgano de asistencia al órgano de contratación para la valoración de las ofertas

13.1.- Aigües de Barcelona constituirá una Unidad Técnica que será el órgano encargado de analizar y valorar las propuestas recibidas de conformidad con los criterios de adjudicación del presente Pliego de Condiciones Particulares, si bien podría solicitar el asesoramiento de técnicos o expertos independientes con conocimientos acreditados en las materias relacionadas con el objeto del Contrato.

13.2.- La Unidad Técnica realizará la valoración de las ofertas en atención a los criterios de adjudicación del presente Pliego y emitirá un informe de valoración y propuesta de adjudicación que elevará al órgano con facultades para celebrar el presente Contrato.

Cláusula 14.- Valoración de las ofertas: Apertura y examen de las proposiciones

14.1.- Finalizado el plazo para la presentación de las ofertas, la Unidad Técnica procederá a la apertura de los sobres Nº 1 para verificar que contengan la documentación exigida en el presente PCP y calificar la validez de la misma.

Seguidamente, y si es necesario, se comunicará por escrito a los operadores económicos la existencia de defectos u omisiones subsanables, fijándose un plazo para que puedan presentar la oportuna enmienda de TRES (3) días hábiles a contar según lo especificado en el apartado *cómputo de plazos* de la cláusula 11.3.

Se considerarán no subsanables los defectos consistentes en la falta de disposición de los requisitos exigidos, y subsanables aquellos que hagan referencia a la mera falta de acreditación de los mismos. Procederá la no admisión y la exclusión del procedimiento de aquellos operadores económicos que tengan defectos no subsanables o que, aun siendo enmendables, no hayan subsanado los defectos en el plazo otorgado.

14.2.- Con posterioridad a la apertura y verificación de la documentación administrativa general comprendida en el sobre Nº 1, la Unidad Técnica procederá, en acto *no público*, a la *apertura del sobre Nº 2* de los operadores económicos admitidos a la licitación. Previamente a este acto, la Unidad Técnica comunicará en la

Plataforma de Licitación Electrónica de Aigües de Barcelona, los empresarios admitidos a la licitación, y en su caso los excluidos del procedimiento de licitación.

Las proposiciones que correspondan a empresarios excluidos quedarán fuera del procedimiento de contratación y no se procederá a la apertura de sus sobres.

Asimismo, quedarán excluidas de la licitación las propuestas que presentadas dentro del sobre Nº 2 incluyan datos que permitan conocer el contenido del sobre Nº 3 (en los términos previstos en la Cláusula 10 del presente Pliego), y las que no se ajusten a las bases contenidas en el presente Pliego y documentación que conforma la licitación.

En la correspondiente acta que se extienda se dejará constancia documental de todas las actuaciones realizadas.

14.3.- La Unidad Técnica, con los informes que estime oportuno solicitar, estudiará, valorará y ponderará las ofertas contenidas en los sobres Nº 2 de conformidad con los criterios de adjudicación valorables en función de un juicio de valor señalados en el presente PCP y que se especifican en el **Anexo Nº 10** del presente documento.

La Unidad Técnica podrá solicitar a los licitadores las aclaraciones que estime necesarias en relación con la propuesta incluida en el sobre Nº 2; Este requerimiento que deberá cumplimentarse ante la Unidad Técnica en el plazo de TRES (3) días hábiles a contar según lo especificado en el apartado *cómputo de plazos* de la cláusula 11.3.

Las propuestas que obtengan una puntuación inferior a 25,00 puntos, en relación con los criterios sometidos a un juicio de valor, serán excluidas del presente procedimiento al considerarse técnicamente insuficientes. Por lo tanto, respecto a las mismas ya no se procederá a la apertura de su sobre Nº 3 ni, consecuentemente, serán tenidas en cuenta en ningún caso a efectos de la apreciación de las ofertas anormales o desproporcionadas, al no tener la consideración de ofertas admitidas.

14.4.- Practicada la valoración de los criterios que dependan de un juicio de valor, la cual deberá producirse en un plazo no superior a *DIEZ (10) semanas* a contar desde la fecha de apertura de los sobres Nº 2, se notificará a los licitadores la fecha de apertura de la documentación contenida en los sobres Nº 3 y simultáneamente se publicará en la Plataforma de Licitación Electrónica de Aigües de Barcelona.

La apertura electrónica del sobre Nº 3 se celebrará en *acto público*.

Antes o el mismo día de la apertura pública de los Sobres Nº 3 -y por tanto previamente al momento de su apertura-, Aigües de Barcelona dará a conocer la valoración obtenida por los licitadores admitidos en relación con la documentación contenida en los Sobres Nº 2.

Antes de la apertura de la primera propuesta se invitará a los licitadores asistentes a fin de que manifiesten las dudas que se les presenten o soliciten las aclaraciones que estimen necesarias, procediéndose por la Unidad Técnica a trasladar las aclaraciones y a proporcionar las respuestas oportunas, pero sin que en este momento la Unidad Técnica pueda aceptar documentos que no hubieran sido presentados durante el plazo de admisión de ofertas, o el de corrección o subsanación de defectos u omisiones.

Una vez abierto el Sobre Nº 3 y tras comprobar la documentación incorporada por cada licitador en los mismos, la Unidad Técnica indicará, de ser posible, aquellas ofertas que, en su caso, no se ajustan a las bases contenidas en el presente Pliego, procediéndose acto seguido a lectura pública de la proposición económica, y

en caso de existir, de otra documentación cuya valoración se efectúe mediante fórmulas automáticas o matemáticas.

En la correspondiente acta que se extienda se dejará constancia documental de todas las actuaciones realizadas.

14.5.- Las propuestas contenidas en el Sobre Nº 3 serán estudiadas, valoradas y ponderadas, de conformidad con los criterios de adjudicación evaluables de forma automática señalados en el presente PCP y que se especifican en el **Anexo Nº 10** del presente documento.

La Unidad Técnica podrá solicitar a los licitadores las aclaraciones que estime necesarias en relación con la propuesta incluida en el Sobre Nº 3; requerimiento que deberá cumplimentarse ante la Unidad Técnica en el plazo de TRES (3) días hábiles, a contar según lo especificado en el apartado *cómputo de plazos* de la cláusula 11.3.

Asimismo, y con respecto a la oferta económica, la Unidad Técnica determinará aquellas ofertas que, de conformidad con lo que se establece en la presente cláusula, incluyen de forma presunta valores anormales o desproporcionados.

Aigües de Barcelona considerará que el **importe total ofertado (IVA no incluido)** contiene **valores presuntamente anormales o desproporcionados** cuando equivalga a una baja superior al **10,00 % de la media aritmética de las ofertas admitidas**.

En el caso de que alguna/s oferta/s incurran en presunción de anormalidad según lo establecido en el párrafo anterior, la Unidad Técnica solicitará a los licitadores que las hayan presentado, por escrito, la información y las justificaciones que considere oportunas en relación a los diferentes componentes de su proposición, lo que deberá cumplimentarse en el plazo de CINCO (5) días hábiles a contar según lo especificado en el apartado *cómputo de plazos* de la cláusula 11.3.

En este requerimiento, Aigües de Barcelona podrá pedir justificación sobre cualquier condición de la oferta que sea susceptible de determinar el nivel de precio o costes de la misma, entre otros: el ahorro que permita el procedimiento de fabricación, servicios o método de construcción; las soluciones técnicas adoptadas y las condiciones excepcionalmente favorables de que disponga el licitador; la innovación y originalidad de las soluciones propuestas; el respecto de las obligaciones que resulten aplicables en materia medioambiental, social, laboral y de subcontratación.

No serán justificables los precios por debajo de mercado o que incumplan las obligaciones establecidas en la normativa social y laboral o los convenios colectivos.

Se entenderá que la justificación no explica satisfactoriamente el bajo nivel de precios o costes propuestos por el licitador cuando sea incumplida o se fundamente en hipótesis o prácticas inadecuadas desde el punto de vista técnico, jurídico o económico.

Una vez recibida la información y las justificaciones solicitadas, en su caso, se solicitará un informe técnico a los servicios técnicos de Aigües de Barcelona para que valoren la viabilidad de las justificaciones presentadas por los licitadores. La no contestación al requerimiento comportará la exclusión del procedimiento de contratación.

Las ofertas que sean consideradas anormalmente bajas de manera definitiva no se tendrán en consideración a efectos de valoración, quedando excluidas del procedimiento de contratación.

14.6.- Teniendo en cuenta aquello mencionado anteriormente, la Unidad Técnica, con las valoraciones efectuadas y los informes que estime oportuno solicitar, realizará una propuesta de clasificación de las proposiciones presentadas, por orden decreciente y en atención a los criterios de valoración. Dicha propuesta la elevará al órgano de contratación o, en su caso, propondrá dejar sin efecto la licitación cuando no exista ninguna oferta que sea admisible de acuerdo con los criterios de adjudicación determinados en el presente PCP.

14.- En los casos que dos o más proposiciones obtengan la misma puntuación máxima en aplicación de los criterios de adjudicación previstos en el **Anexo Nº 10**, el empate se resolverá mediante la aplicación por orden de los siguientes criterios sociales, referidos al momento de finalizar el plazo de presentación de ofertas:

- a) Mayor porcentaje de trabajadores con discapacidad o en situación de exclusión social en la plantilla de cada una de las empresas, prevaleciendo en caso de igualdad, el mayor número de trabajadores fijos con discapacidad en plantilla, o el mayor número de personas trabajadoras en inclusión en la plantilla.
- b) Menor porcentaje de contratos temporales en la plantilla de cada una de las empresas.
- c) Mayor porcentaje de mujeres contratadas en la plantilla de cada una de las empresas.

En caso de persistir el empate una vez aplicados los criterios de adjudicación adicionales de esta cláusula, la adjudicación del Contrato se decidirá mediante sorteo, que se llevará a cabo en *acto público*, previa convocatoria.

A efectos de aplicación de los criterios de desempate, y en el momento en que se produzca el empate, se requerirá a los licitadores que hayan obtenido la máxima e idéntica puntuación que aporten, en el plazo de TRES (3) días hábiles a contar según lo especificado en el apartado *cómputo de plazos* de la cláusula 11.3, la documentación acreditativa del cumplimiento de los criterios de desempate establecidos en la presente cláusula y se procederá a seleccionar al licitador que resulte de la aplicación de estos criterios.

Cláusula 15. Clasificación de las ofertas, adjudicación del Contrato y notificación de la adjudicación

15.1.- A los efectos de dar cumplimiento a la normativa en materia de protección de datos personales –y dada la condición de “encargado de tratamiento de datos personales” por cuenta de Aigües de Barcelona que ostentaría el Prestador del Servicio durante la ejecución del Contrato -, previamente a la adjudicación del Contrato, Aigües de Barcelona requerirá únicamente al licitador que haya presentado las proposiciones con mejor relación calidad-precio, que aporte debidamente cumplimentada y en el plazo de TRES (3) días a contar desde su requerimiento (según lo especificado en el apartado *cómputo de plazos* de la cláusula 11.3) la siguiente documentación:

- **Declaración de ubicación de servidores** conforme al **Anexo Nº 7.3** en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos. En caso de que se produzca cualquier cambio, a lo largo de la vida del Contrato, de la información facilitada en la declaración anteriormente referida, el contratista deberá comunicarlo.

- Para la prestación de este servicio se exige al adjudicatario que disponga de una política o protocolo interno para la gestión de brechas incidentes de seguridad en el que esté previsto un procedimiento de comunicación de incidentes al responsable dentro de un plazo máximo de 24 horas. El adjudicatario deberá presentar esta política o protocolo antes de la formalización del Contrato.
- Nombrar un Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo a la AEPD, también cuando la designación sea voluntaria. El adjudicatario deberá presentar, antes de la formalización del Contrato, el justificante de la comunicación de dicho nombramiento a la autoridad de control.
- Si el adjudicatario está adherido a un Código de conducta en materia de protección de datos deberá aportarlo.
- Si el adjudicatario dispone de alguna certificación en materia de protección de datos a fin de demostrar el cumplimiento de lo dispuesto en el art. 42 RGPD, deberá aportarlo.
- Documentación indicada en el **Anexo N° 7.2 ("Check-list")**, que se acompaña al presente PCP.

Asimismo, el adjudicatario, durante la ejecución del presente Contrato, deberá observar las medidas de seguridad que se acompañan como **Apéndice I del Anexo N° 7.4** "Acuerdo de Tratamiento de datos", al presente PCP. De igual forma, deberá comunicar inmediatamente a Aigües de Barcelona las violaciones de la seguridad de los Datos, siguiendo la plantilla para reporte de incidentes de seguridad adjunta como **Apéndice III del Anexo N° 7.4** "Acuerdo de Tratamiento de datos" del presente PCP.

15.2.- La adjudicación del presente Contrato por parte del órgano de contratación se basará en la propuesta que le formule la Unidad Técnica, dado que este órgano es el que habrá analizado y valorado las ofertas presentadas por los licitadores y habrá realizado la correspondiente propuesta de adjudicación. El órgano de contratación podrá asumir como propia la propuesta realizada por la Unidad Técnica, en caso de que comparta las consideraciones y valoraciones efectuadas por ésta. En caso contrario, el órgano de contratación motivará las razones que le conducen a adoptar una decisión diferente.

15.3.- La adjudicación será motivada y se efectuará a favor de la oferta con la mejor relación calidad-precio, de acuerdo con los criterios de adjudicación establecidos en el **Anexo N° 10** del presente PCP.

15.4.- No obstante lo anterior, Aigües de Barcelona tiene derecho a declarar desierto el procedimiento de adjudicación, de forma motivada siempre que las ofertas recibidas no se ajusten a los criterios establecidos. Asimismo, Aigües de Barcelona podrá acordar desistir del procedimiento de contratación o decidir no adjudicar o celebrar el contrato hasta antes de su formalización, siempre que exista causa que lo justifique —por errores en la preparación del procedimiento o por razones de interés sobrevenidas, respectivamente—, debiendo comunicar tal decisión a los operadores económicos que hayan presentado una oferta y, en su caso, volver a iniciar el procedimiento.

Asimismo, Aigües de Barcelona podrá acordar desistir del procedimiento de contratación o decidir no adjudicar o celebrar el Contrato hasta antes de su formalización, siempre que exista causa que lo justifique —por errores en la preparación del procedimiento o por razones de interés sobrevenidas, respectivamente—, debiendo comunicar tal decisión a los licitadores que hayan presentado una oferta.

En tales casos, y en función de la causa que motive la adopción de tal decisión, Aigües de Barcelona podrá volver a iniciar el procedimiento de contratación.

15.5.- La adjudicación del presente Contrato deberá producirse en el plazo máximo de SEIS (6) meses a contar desde la fecha límite de presentación de ofertas. En caso de no producirse la adjudicación dentro del citado plazo, los licitadores tendrán derecho a retirar sus proposiciones sin que ello les dé derecho a percibir ningún tipo de indemnización. Aigües de Barcelona podrá prorrogar este plazo y el procedimiento continuará con los candidatos que decidan mantener su oferta.

15.6.- Aigües de Barcelona notificará la adjudicación del Contrato a todos los licitadores que hayan participado en el procedimiento de contratación, indicando el plazo en que se procederá a la formalización del Contrato, y procederá a publicarlo en su Plataforma de Licitación Electrónica en un plazo máximo de QUINCE (15) días.

Cláusula 16. Garantía definitiva

16.1.- No se exige la constitución de una garantía definitiva para la ejecución del Contrato adjudicado en base al presente procedimiento de contratación.

Cláusula 17.- Formalización del contrato

17.1.- La formalización del contrato con el correspondiente licitador comportará el perfeccionamiento de éste.

17.2.- Dado que la eventual interposición de una reclamación contra el acuerdo de adjudicación produce efectos suspensivos en el procedimiento, Aigües de Barcelona no podrá proceder a la formalización del Contrato hasta que haya transcurrido el plazo de QUINCE (15) días hábiles según lo especificado en el apartado *cómputo de plazos* de la cláusula 11.3.

17.3.- Una vez transcurrido este plazo, el órgano de contratación requerirá al adjudicatario para que formalice el Contrato en un plazo no superior a DIEZ (10) días.

En el supuesto que se hubiere adjudicado el Contrato a una agrupación de empresas, éstas deberán acreditar su constitución en escritura pública, dentro del plazo otorgado para la formalización del contrato, así como el NIF asignado a la Unión Temporal de Empresas y la representación, si procede.

En cualquier caso, en el plazo previsto para la formalización de contrato, el adjudicatario tendrá que remitir copia de los siguientes documentos:

1. Copia de la escritura de poderes o nombramiento de cargo (según corresponda) del firmante del contrato.
2. Copia de la escritura o documento de constitución, los estatutos o el acto fundacional, en los que consten las normas por las cuales se regula su objeto y actividad, debidamente inscritos, en su caso, en el registro público que corresponda según el tipo de persona jurídica que se trate.
3. Copia del código de Identificación Fiscal de la empresa.
4. Copia del DNI del firmante del contrato.
5. Declaración responsable de vigencia de poderes.

6. Alta en el Impuesto de Actividades Económicas, en el epígrafe correspondiente a la actividad objeto del contrato.
7. Certificado específico de encontrarse al corriente de las obligaciones tributarias expedido por la Administración Tributaria, a los efectos del artículo 43 de la *Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria*.
8. Certificado positivo, emitido por el órgano competente, de encontrarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones con la Seguridad Social.
9. Certificado positivo emitido por la Generalitat de Cataluña acreditativo de la inexistencia de deudas tributarias con la mencionada Administración.
10. Certificados que acrediten la vigencia de la póliza de Responsabilidad Civil/de la pólizas de seguros y que el Prestador del Servicio adjudicatario se halla al corriente en el pago de las primas correspondientes, según los límites especificados en la cláusula 10, apartado A.4).

17.4.- Cuando por causas imputables al adjudicatario no se hubiese formalizado el Contrato dentro del plazo indicado, cuando el adjudicatario no cumpliera los requisitos para la celebración del Contrato o bien se impidiera su formalización en el plazo indicado, Aigües de Barcelona podrá proceder a dejar sin efecto la adjudicación con este licitador, teniendo derecho a resarcirse por los daños y perjuicios causados.

De concurrir el supuesto descrito en el apartado anterior, Aigües de Barcelona podrá adjudicar el Contrato al licitador que haya presentado la segunda oferta con la mejor relación calidad-precio, siempre que ello fuese posible, en cuyo caso se concederá a éste un plazo de DIEZ (10) días hábiles para cumplimentar la documentación prevista en la cláusula 17.3 del PCP.

17.5.- El Contrato se formalizará por escrito mediante documento privado, firmándose por ambas partes mediante firma electrónica, y de conformidad con el modelos que se facilita a los licitadores para participar en el presente procedimiento de contratación.

17.6.- La formalización del Contrato será publicada, junto con el mismo, en la Plataforma de Licitación Electrónica de Aigües de Barcelona y en el *Diario Oficial de la Unión Europea* en un plazo máximo de QUINCE (15) días a contar desde la formalización. Para ello, Aigües de Barcelona remitirá a la Oficina de Publicaciones de la Unión Europea el anuncio de formalización en un plazo máximo de DIEZ (10) días después de la formalización del Contrato.

VI.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 18.- Condiciones Especiales de Ejecución

18.1. - Se configuran como condiciones especiales de ejecución del Contrato la obligación por parte de los adjudicatarios de garantizar que, en la prestación de las prestaciones contratadas, desde que se inicie el servicio hasta que finalice, se dará cumplimiento, entre otras normas de aplicación y con especial atención, a las siguientes normas y obligaciones:

- Cumplimiento de las obligaciones de pago a los subcontratistas de conformidad con lo establecido en la cláusula 19 del PCP.

- Realizar "**Auditorías de seguridad periódicas**". Todo ello, según lo previsto en el **Apéndice I del Anexo 7.4. "Acuerdo de Tratamiento de datos"** del presente pliego, relativo a las "Medidas de seguridad a cumplir durante la ejecución del contrato".
- El adjudicatario deberá realizar una correcta gestión ambiental durante la ejecución de la prestación objeto del Contrato, tomando las medidas necesarias para minimizar el impacto energético y medioambiental que este pudiera ocasionar, ello de acuerdo con su oferta, el PPT y la normativa vigente en cada momento.
- Los adjudicatarios deberán de tener durante la ejecución del Contrato implantadas medidas que aseguren la flexibilidad horaria a fin de fomentar la conciliación familiar.
- Comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del Contrato, de la información facilitada en la declaración del Contratista sobre la ubicación de los servidores y de los servicios asociados a los mismos que se acompaña como **Anexo N° 7.3**.

18.2. - El incumplimiento de dichas condiciones especiales de ejecución dará lugar, en su caso, a la imposición de las correspondientes penalizaciones y/o a la resolución del Contrato, según lo previsto en el mismo.

Cláusula 19.- Cesión y subcontratación

19.1.- No se permite la cesión del Contrato objeto del presente procedimiento de adjudicación, sin autorización previa expresa de Aigües de Barcelona.

19.2.- El adjudicatario del Contrato podrá concertar con un tercero la realización parcial de la prestación objeto de contratación.

19.3.- Conforme a aquello previsto del presente Pliego de Condiciones, los licitadores indicarán en sus ofertas la parte del Contrato que tengan la intención de subcontratar con terceros, señalando su importe, así como los subcontratistas propuestos.

En el supuesto que la subcontratación sirva para integrar parte o toda la solvencia exigida a los licitadores, los subcontratistas deberán complementar, atendiendo aquello previsto en la Cláusula "Contenido de las ofertas", las correspondientes declaraciones responsables o DEUC – según se escoja la opción 1 o la opción 2-, con objeto de acreditar, de forma preliminar, el cumplimiento de los criterios de selección pertinentes y que no concurren en ellos motivos de exclusión.

En todo caso, el Prestador del Servicio deberá comunicar por escrito tras la adjudicación del Contrato, y a más tardar cuando se inicie la ejecución de este, a Aigües de Barcelona la intención de celebrar los subcontratos señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad, datos de contacto y representante o representantes legales del subcontratista, y justificando suficientemente la aptitud de este para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, y acreditando que el mismo no se encuentra incurso en ninguna de las prohibiciones de contratar que establece la *Ley 9/2017, de 8 de noviembre*.

En cualquier caso, el Prestador del Servicio también deberá entregar a Aigües de Barcelona toda aquella información/documentación de los subcontratistas que se indique en el PSSL.

Aigües de Barcelona podrá oponerse a la celebración de los subcontratos comunicados por el Prestador del Servicio que no se ajusten a lo indicado en la oferta.

19.4.- Aigües de Barcelona quedará siempre ajena y al margen de las relaciones entre el Prestador del Servicio y los subcontratistas, no siendo responsable en ningún caso por las consecuencias derivadas del Contrato que el Prestador del Servicio-adjudicatario mantenga con terceros, entendiéndose Aigües de Barcelona en todo caso y a todos los efectos con el adjudicatario del Contrato.

El Prestador del Servicio será responsable ante Aigües de Barcelona de la actuación del subcontratista en todos los ámbitos, incluyendo la calidad y cumplimiento de las obligaciones previstas, así como la obligación de indemnizar a Aigües de Barcelona por los daños y perjuicios que puedan sufrirse como consecuencia de las actuaciones del subcontratista.

El Prestador del Servicio se compromete en el ejercicio profesional de su actividad a velar por la correcta prestación al amparo de estas subcontrataciones, procurando también que la calificación profesional y técnica de los recursos humanos asignados sea, en todo momento, el adecuado para la prestación contratada. En todo caso, deberá notificar por escrito a Aigües de Barcelona cualquier modificación que sufra la información sobre el/los subcontratista/s durante la ejecución del Contrato y toda la información necesaria sobre eventuales nuevos subcontratistas.

El conocimiento que tenga Aigües de Barcelona de la subcontratación del Contrato no altera la responsabilidad exclusiva del Prestador del Servicio.

El subcontratista deberá actuar en todo momento bajo la supervisión y control del Prestador del Servicio, que le impondrá y hará cumplir todas las obligaciones por él asumidas en el marco del Contrato en relación con la prestación subcontratada.

El Prestador del Servicio está obligado a abonar a los subcontratistas el precio pactado en los plazos y condiciones establecidos en la *Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales*.

Aigües de Barcelona podrá comprobar el cumplimiento de los pagos que el Prestador del Servicio ha de hacer a los subcontratistas. A tal fin, el Prestador del Servicio remitirá a Aigües de Barcelona, cuando lo solicite, la información y justificantes que se indican en el artículo 108.6 del *RDLSE*.

Las obligaciones de pago a los subcontratistas constituyen una **condición especial de ejecución** de conformidad con el artículo 108.6 del *RDLSE*.

El incumplimiento de las condiciones con los subcontratistas dará lugar a la imposición de penalidades o a la resolución del Contrato según previsto en la documentación de carácter contractual.

Cláusula 20.- Modificaciones contractuales

20.1.- En el valor estimado del contrato Aigües de Barcelona se ha tenido en cuenta un porcentaje del **10,00%** destinado a eventuales modificaciones del contrato.

Las modificaciones se realizarán en el supuesto de ampliación del servicio objeto de la presente licitación, por necesidad de dotarlo de mayor capacidad ante necesidades de cambios urgentes.

A efectos de la presente Cláusula relativa al régimen de modificaciones contractuales, se considerarán variaciones operativas la disminución o incremento del alcance del servicio de soporte funcional y técnico a los sistemas objeto de este contrato, motivados por modificaciones funcionales y/o tecnológicas propias o del entorno en el que se encuentran desplegados dichos sistemas basados en tecnologías Salesforce, por la eliminación o incorporación de nuevas aplicaciones de soporte 2º nivel, de nuevos módulos de Salesforce, así como por cambios significativos de la plataforma o por cambios normativos que modifiquen las actuaciones a realizar.

En las reuniones de seguimiento a las que se refiere la cláusula 10.3 del PPT a mantener entre los Responsables del Servicio (Gestor de Aigües de Barcelona y Coordinador del Prestador del servicio), se determinarán, si procede, la relación de variaciones operativas, recogándose todo ello por escrito en el acta de la correspondiente reunión.

Por motivos de necesidad del servicio, las variaciones operativas se podrán comunicar antes de la celebración de la reunión de seguimiento. En dicho caso, se realizará la comunicación por correo electrónico u otro medio que acredite el envío y la recepción de la comunicación al Responsable del Contrato, el cual deberá mostrar su conformidad.

Asimismo debe contemplarse la posibilidad de ampliación de las horas de desarrollo evolutivo en las condiciones establecidas en el apartado 5.12 del PPT, la cual será comunicada por los mecanismos de comunicación establecidos en el contrato con un mínimo de TREINTA (30) días de antelación al inicio del mismo.

20.2.- En el supuesto de que la modificación del Contrato suponga una reducción del objeto contractual, ya sea por decisión motivada de Aigües de Barcelona ya sea por imposición de cualquier Administración, el Prestador del Servicio no tendrá derecho a ningún tipo de indemnización, siempre y cuando, se lleve a cabo por el procedimiento establecido en los términos de la presente Cláusula.

20.3.- Sin perjuicio de lo anterior, Aigües de Barcelona siempre podrá acordar las modificaciones contractuales que resulten pertinentes para el servicio y que sean conforme con el ordenamiento jurídico y, en concreto, cuando concurra los supuestos del artículo 111 del *RDLSE*.

20.4.- En el caso de que Aigües de Barcelona estime la necesidad de llevar a cabo cualquier tipo de modificación contractual, será obligatoria para el Prestador del Servicio.

20.5.- Todas aquellas modificaciones que vayan más allá de lo que se define como variaciones operativas, se acordarán por Aigües de Barcelona y se comunicarán al Prestador del Servicio con una descripción suficiente del alcance de la modificación en sus aspectos técnicos y operativos, y con la fecha de implantación de la misma. El prestador del servicio dispondrá de un plazo de CINCO (5) días hábiles para manifestar lo que estime procedente en relación con los aspectos técnicos y operativos de la modificación propuesta, formulando, en su caso, presupuesto de precios a aplicar (ello en el caso que no puedan resultar de aplicación los ofertados en fase de licitación). Una vez recibidas las manifestaciones del Prestador del servicio, Aigües de Barcelona decidirá su rechazo o aceptación, lo que será comunicado al Prestador del servicio. Concretados los términos finales de la modificación la misma se plasmará por escrito en la correspondiente adenda al Contrato.

Las modificaciones deberán acordarse por parte del órgano de contratación, previa justificación de la necesidad de la modificación. La modificación del Contrato deberá formalizarse por escrito en la correspondiente adenda al Contrato.

20.6.- En todo caso, se procederá a publicar la modificación acordada en la Plataforma de Licitación Electrónica de Aigües de Barcelona en un plazo de CINCO (5) días desde su aprobación.

20.7.- Excepcionalmente, no tendrán la consideración de modificaciones contractuales las variaciones operativas del Contrato. A tal efecto, tendrán la consideración de variaciones operativas:

- los cambios relativos al procedimiento a seguir en la prestación del servicio motivados por avances técnicos,
- necesidades de ajustar la prestación a especificaciones técnicas, ambientales, urbanísticas, de seguridad o de accesibilidad,
- cambios normativos que modifiquen la gestión y las actuaciones a realizar en el Contrato para Aigües de Barcelona.

VII.- CONFIDENCIALIDAD Y NORMATIVA RELATIVA A LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Cláusula 21.- Confidencialidad de la información del contrato

21.1.- Los operadores económicos que participen en el procedimiento de contratación y el adjudicatario del Contrato estará obligado a respetar el carácter confidencial de toda aquella información a la que tenga acceso para la participación y/o ejecución de las prestaciones derivadas del Contrato que así se indique en el mismo o que así lo indique Aigües de Barcelona, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Este deber de confidencialidad se mantendrá durante un plazo mínimo de CINCO (5) años, salvo que en el Contrato se establezca un plazo superior.

En este sentido, no se podrá en ningún momento hacer uso impropio de los documentos, información, datos personales a que tenga acceso como consecuencia de la prestación contratada, ni podrá a la finalización del presente Contrato hacer uso de los mismos, ni retener, copiar o reproducir, información o documentación, los cuales serán de exclusiva propiedad de Aigües de Barcelona. El incumplimiento de la presente cláusula dará lugar al ejercicio por parte de Aigües de Barcelona de todas las acciones legales, civiles y/o penales que considere pertinentes.

Asimismo, el operador económico participante o el adjudicatario se compromete asimismo a trasladar estas obligaciones a sus empleados, accionistas, socios y colaboradores y en general a todas aquellas personas que puedan tener conocimiento de información confidencial o que derive de la relación contractual mantenida entre las partes.

21.2.- Por su parte, el operador económico tendrá que señalar expresamente aquella documentación y/o información que se considere confidencial de su oferta con el fin de que Aigües de Barcelona pueda, en su caso y con arreglo a lo dispuesto en la Cláusula 8 del presente PCP, no difundir la información.

El carácter confidencial de la documentación y de la información facilitada por los licitadores o adjudicatarios se deberá determinar de forma expresa y justificada, no serán admisibles las declaraciones genéricas o las que declaren que todos los documentos o que toda la información reviste carácter confidencial.

Únicamente podrá ser declarada confidencial aquella información relativa a secretos industriales, técnicos o comerciales, los intereses comerciales legítimos, los derechos de propiedad intelectual, la información que pueda afectar a la competencia leal entre empresas o aquella información que posea un gran valor para las licitadoras o suponga un activo de importancia porque sea consecuencia de inversiones en investigación,

conocimientos adquiridos por la experiencia o porque tenga un valor estratégico especial frente al resto de candidatos o licitadores o represente una determinada forma de gestión empresarial.

En ningún caso se considerarán confidenciales las ofertas económicas.

En último término, se informa que, atendiendo a los principios de publicidad y transparencia que también deben observarse, Aigües de Barcelona podrá considerar que la justificación presentada no fundamenta la existencia de motivos suficientes para proteger una determinada información con la consiguiente difusión de ésta.

Cláusula 22.- Protección de datos de carácter personal

- **Tratamiento de datos personales que son objeto del servicio objeto de licitación.**

El objeto del presente Contrato implica el acceso del contratista adjudicatario a datos de los que es Responsable del tratamiento Aigües de Barcelona.

El contratista adjudicatario, una vez adjudicado el Contrato, tendrá la consideración de encargado del tratamiento y estará obligado a suscribir el "**Acuerdo Tipo de tratamiento de datos entre Responsable y Encargado**" (**art. 28 RGPD**) que se adjunta como **Anexo 7.4.** al presente PCP. Este Acuerdo, una vez completado con los términos específicos del tratamiento, se anejará al Contrato.

Asimismo, en caso de que para la ejecución del Contrato el adjudicatario vaya a realizar una transferencia internacional de datos personales a un país que no proporcione un nivel de protección adecuado conforme a las previsiones de los artículos 45 y siguientes del RGPD, deberá suscribir las Cláusulas Contractuales Tipo "CT" aprobadas por la Comisión Europea vigentes en cada momento.

Cualquier modificación de los términos de las prestaciones contratadas durante la vida del Contrato, que afecte o que tenga un impacto sobre el tratamiento de datos personales objeto del Contrato, dará lugar a una revisión del Acuerdo de tratamiento de datos para adecuarlo a las nuevas circunstancias.

- **Información relativa al tratamiento de datos personales de los licitadores.**

Los datos personales de empleados y colaboradores del licitador a los que Aigües de Barcelona pueda tener acceso durante la tramitación del presente procedimiento de licitación serán tratados con la finalidad de verificar la capacidad del candidato para la correcta ejecución del Contrato, así como, posteriormente, en el caso del licitador que resulte adjudicatario, realizar el seguimiento de la ejecución del Contrato hasta la finalización del mismo.

El licitador asegura que los datos de sus empleados y colaboradores que aporta en la documentación de su oferta son correctos, han sido obtenidos lícitamente, y estas personas han sido debidamente informadas de la cesión realizada para esta licitación, manteniendo a Aigües de Barcelona indemne de cualquier responsabilidad por este motivo.

El tratamiento de los datos es necesario para la ejecución de medidas precontractuales, y contractuales en el caso del adjudicatario. Aigües de Barcelona también tiene un interés legítimo en el tratamiento de los datos de contacto y en su caso los relativos a la función o puesto desempeñado de las personas físicas que presten servicios en los operadores económicos que concurren a la licitación.

Aigües de Barcelona conservará los datos de los licitadores durante la tramitación del procedimiento de licitación y posteriormente por el tiempo mínimo que exige la legislación vigente. Posteriormente se bloquearán y se conservarán en este estado por el tiempo necesario para atender responsabilidades legales.

Los datos objeto del tratamiento no serán cedidos a terceros salvo obligación legal. Aigües de Barcelona cuenta con proveedores que actúan como encargados del tratamiento y que pueden realizar transferencias internacionales de datos. En todo caso garantiza que las transferencias se realizan a países respecto de los que la Comisión Europea ha declarado que proporcionan un nivel de protección equiparable al europeo o se han suscrito Cláusulas Contractuales Tipo aprobadas por la Comisión.

Los afectados pueden ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación del tratamiento sobre sus datos dirigiéndose a Aigües de Barcelona por correo electrónico a contractacioab@aiguesdebarcelona.cat. También tienen derecho a poner en conocimiento de la *Agencia Española de Protección de Datos* (www.aepd.es) cualquier situación que consideren que vulnera sus derechos.

Barcelona, a 2 de junio de 2026

Órgano de contratación de

AIGÜES DE BARCELONA, EMPRESA METROPOLITANA DE GESTIÓ DEL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA, S.A.

ANEXO N° 0

INSTRUCCIONES PARA LA LICITACIÓN ELECTRÓNICA

Los operadores económicos deberán presentar sus proposiciones de forma electrónica, y para ello tendrán que seguir el siguiente procedimiento:

1) Verificar que el ordenador que se va a utilizar para la licitación electrónica cumple con los requisitos mínimos exigidos. Para ello, pueden acceder al siguiente enlace:

<http://soporte.plyca.es/checklist/>

2) Para registrarse en la Plataforma de Licitación Electrónica de Aigües de Barcelona: deben identificarse en el Portal accediendo a la opción indicada en la parte superior de la pantalla "Acceda a más información con su certificado digital", empleando para ello un certificado digital válido. La lista de prestadores de servicios de certificación la puede encontrar en la siguiente dirección:

<https://sedeaplicaciones.minetur.gob.es/Prestadores/>

Para ello puede comprobar la validez de su certificado en la siguiente dirección:

<https://sedeaplicaciones.minetur.gob.es/Prestadores/>

Recuerde que en caso de tener importado el certificado en su navegador, deberá tenerlo con la clave pública (.pfx) y con la clave privada (.cer) en todos los navegadores desde los que trabaje.

Si tiene DNI electrónico, los pasos a seguir son idénticos, aunque en lugar de tener el certificado digital importado en su navegador, deberá disponer de un lector de tarjetas inteligentes que cumpla el estándar ISO-7816. Posteriormente, deberá pulsar en la opción de menú "Empresas/Mi empresa".

Se le remitirá a una página en la que se le indica que para poder participar en cualquier procedimiento de contratación como interesado, operador económico, adjudicatario o contratista por medios telemáticos, deberá estar dado de alta en la Plataforma.

A continuación, pulsar en "Continuar".

Se mostrarán los datos del usuario conectado, debiendo cumplimentar el campo "Email" y pulsar "Actualizar email". Se le abrirá una nueva página indicándole que el proceso de validación está en curso. Se le habrá enviado un correo electrónico a la dirección indicada para que siga las instrucciones en él descritas para completar el proceso.

Tenga en cuenta que la recepción del correo de confirmación podría no ser inmediata, debiendo comprobar la bandeja de correo no deseado (spam) si este no aparece en un tiempo razonable. Después, pulse "Aceptar". En el correo que reciba, deberá pinchar sobre el enlace resaltado en rojo para confirmar el proceso.

3) Para darse de alta como operador económico: una vez registrado en el portal, deberá acceder al apartado "Empresas/Mi empresa". Desde esta página podrá darse de alta como operador económico en la Plataforma, así como consultar los distintos trámites de alta iniciados.

Si desea darse de alta como operador económico pulse en "Trámite alta". Para consultar el listado de los trámites que tiene disponible pulse en "Mis trámites".

En su caso deberá elegir la opción "Trámite alta". En el formulario al que se le remite, deberá cumplimentar los datos obligatorios de: Tipo Empresa; Tipo Documento; NIF/NIF, y pulsar "Aceptar".

En la siguiente pantalla deberá descargarse la solicitud de inscripción, guardándola en su disco local con extensión PDF. En dicha solicitud observará que se habrán volcado los datos que usted cumplimentó en la pantalla anterior.

Estos datos ya no serán editables, es decir, no podrá modificarlos en el PDF que usted se haya descargado.

Deberá cumplimentar el resto de información de carácter obligatorio teniendo en cuenta que en el apartado de "DATOS DE LOS APODERADOS" deberán incluir los datos de los representantes / apoderados de su empresa que dispongan de un certificado digital válido, y a posteriori firmar la solicitud desde el apartado "Firma digital del Representante".

Únicamente los apoderados registrados en el formulario o los representantes autorizados por éstos podrán realizar gestiones en nombre de la empresa. Es necesario que dichos apoderados y representantes dispongan de un certificado digital válido.

Una vez cumplimentado y firmado el documento, anexar la solicitud de inscripción desde el botón "Anexar fichero". Si al anexar el fichero en el Portal le aparece un error indicándole que "Integridad de la firma no válida", pruebe a descargarse de nuevo la solicitud, cumplimentarla y firmarla desde Valide; [URL: <https://valide.redsara.es> o descargándose la utilidad AutoFirma (<http://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>)

- Diríjase al apartado "Realizar Firma".
- Pulsar el botón "Firmar".
- Seleccione la solicitud de inscripción ya cumplimentada.
- Seleccione el certificado digital cuando se lo solicite.
- Espere a que aparezca en pantalla "Fichero firmado correctamente".

Una vez registrada su empresa en la Plataforma de Licitación, debe identificarse de nuevo en la opción indicada en la parte superior de la pantalla "Acceda a más información con su certificado digital", y acceder al menú "Cambiar representación...". Seleccionar la empresa en representación de la cual se actúa y pulsar "Aceptar" (tardará aproximadamente 5 minutos en poder seleccionar a la empresa). Este es el tiempo que tarda en tramitarse en el sistema de gestión.

Importante: Es necesario seguir las indicaciones de los apartados 4) y 8) en el caso de presentarse como Unión Temporal de empresas (UTE).

4) Para dar de alta una UTE: En primer lugar, las empresas deben darse de alta de acuerdo con el procedimiento ordinario. A continuación, deberá darse de alta en la UTE. El campo DNI/NIF deberá dejarse vacío en caso de que la UTE todavía no haya sido constituida. Al seleccionar como empresa UTE ya aparece un formulario en el que aparece un número de identificación provisional.

- a) El NIF no es necesario siempre que la UTE todavía no esté constituida. Así pues, se deja en blanco.

- b) En esta solicitud, se tendrán que rellenar los datos obligatorios e indicar las diferentes empresas que conforman la UTE.
- c) La firma del alta puede ser la de cualquiera de los apoderados de las empresas dadas de alta previamente.
- d) Si la UTE todavía no está formalizada, se entregará un NIF temporal con el formato TEMP-XXXXX.

5) Para dar de alta a otros representantes: acceder a la opción de menú "Mi empresa" y dirigirse a la opción "Si desea gestionar los usuarios que podrá acceder a la Plataforma para participar en los procesos de licitación representando a su empresa pulse Gestión de apoderados", y añadir a las personas necesarias (recuerde incluir los datos de DNI/NIF, tal y como aparecen en sus certificados).

6) Suscripción a Notificaciones telemáticas: Se pone a disposición un sistema de notificaciones telemáticas a los interesados que estén registrados y que admitan de forma expresa dicho medio de notificación, mediante suscripción.

La suscripción al sistema de notificaciones se realiza de forma automática en el momento de darse de alta como operador económico. Desde la opción de "Mis Expedientes" del menú de empresas, un usuario registrado, tendrá acceso al buzón de comunicaciones y notificaciones recibidas para su empresa.

Para poder acceder a las notificaciones, será necesario tener instalado el software de notificaciones. La aplicación se descargará e instalará de forma automática cuando se requiera al realizar la apertura de la notificación.

7) Para presentar ofertas electrónicas: acceda al apartado de "Últimos Anuncios/Anuncios de licitación" de la Plataforma de Licitación Electrónica y acceda al expediente para el cuál desea presentar oferta pinchando en él y, en el "Historial de Publicaciones", pinchar en el enlace que indica "Presentación de ofertas" y descargarse el sobre electrónico para la presentación de ofertas.

Si tiene correctamente instalado el software PLYCA-Empresas, se abrirá la aplicación que le permitirá cumplimentar la oferta, guiándole a través de los distintos pasos a seguir.

8) Para presentar ofertas electrónicas en el caso de una UTE: A la hora de entregar el sobre, deberá utilizarse el NIF temporal de la UTE descrito en el apartado 4) del presente anexo. Es posible firmar la propuesta económica por varias personas, pero esto no es necesario en el caso del envío del sobre. Si se quieren añadir dos firmas en un documento, primero deberá firmarlo el primer apoderado/representante; después se deberá guardar el sobre, se deberá enviar el sobre por medios electrónicos al segundo apoderado/representante, el cual deberá firmarlo a continuación. Lo podrá enviar cualquiera de los apoderados/representantes.

Los certificados electrónicos admitidos para la firma del DEUC y de la oferta:

Será suficiente el uso de la firma electrónica avanzada basada en un certificado cualificado o reconocido de firma electrónica en los términos previstos en el Reglamento (UE) 910/2014/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el cual se deroga la Directiva 1999/93/CE. Por lo tanto, este es el nivel de seguridad mínimo necesario del certificado de firma electrónica admitida para la firma del DEUC y de la oferta.

En cuanto a los certificados extranjeros comunitarios, se aceptarán los certificados calificados en cualquier país de la Unión Europea de acuerdo con el artículo 25.3 del Reglamento (UE) 910/2014/UE sobre identificación electrónica y servicios de confianza, mencionado, el cual dispone que "una firma electrónica cualificada basada en un certificado cualificado emitido a un Estado miembro será reconocida como firma electrónica cualificada al resto de los Estados miembros".

ANEXO Nº 1.a**DECLARACIÓN RESPONSABLE**

El/La abajo firmante, Sr/Sra. [●] con DNI [●], actuando en representación de la sociedad [●]³, con NIF [●], actuando en su condición de [●], en relación a la contratación relativa al "**Servicio para el soporte funcional y técnico de las aplicaciones sobre Salesforce en Aigües de Barcelona**" (AB/2026/031) y con poderes suficientes para suscribir la presente declaración responsable, **declara que el operador económico al cual representa:**

- 1.- Está válidamente constituida y que conforme a su objeto social puede presentarse a la licitación, y que el abajo firmante ostenta la debida representación para la presentación de la proposición y de la presente declaración.
- 2.- Cumple con las condiciones legalmente establecidas para poder participar en el procedimiento de referencia y reúne todos y cada uno de los requisitos de capacidad y solvencia económica, financiera y técnica o profesional exigidos en el Pliego de Condiciones que lo regula.
- 3.- Que ni _____¹ ni sus administradores y/o representantes incurren en ninguna de las circunstancias de prohibición de contratar previstas en el artículo 71 de la *Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público*.
- 4.- De forma concreta, [●]³ se compromete a acreditar el cumplimiento de la obligación de tener empleados trabajadores con discapacidad en un 2 por 100, al menos, de la plantilla de la empresa y de contar con un Plan de igualdad en aquellos supuestos en los que le resulte de aplicación -esto es, en caso de que se trate de una empresa de 50 o más trabajadores- siempre que sea requerido para ello por parte de Aigües de Barcelona en cualquier momento durante la vigencia del Contrato.
- 5.- Que da cumplimiento a las previsiones de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, así como, en la normativa europea y nacional en materia de protección de datos personales.
- 6.- Que acepta que el presente Pliego de Condiciones Particulares, el Contrato tipo, el Pliego de Seguridad y Salud Laboral y el Pliego de Prescripciones Técnicas, así como sus anexos y resto de documentación facilitada por AIGÜES DE BARCELONA revisten carácter contractual.

Y a los efectos oportunos, se firma la presente, en [●] de [●] de [●].

Firma: (Nombre del/la representante) [●].

¹ Indicar el nombre de la sociedad.

ANEXO N° 1.b**DECLARACIÓN RESPONSABLE
(EN CASO DE EMPRESA EXTRANJERA COMUNITARIA)²**

El/La abajo firmante, Sr/Sra. [●] con DNI [●], actuando en representación del operador económico [●]⁵, con NIF [●], actuando en su condición de [●], en relación a la contratación relativa al "**Servicio para el soporte funcional y técnico de las aplicaciones sobre Salesforce en Aigües de Barcelona**" (AB/2026/031), y con poderes suficientes para suscribir la presente declaración responsable, **declara que el operador económico al cual representa:**

- 1.- Puede acreditar su capacidad de obrar por su inscripción en el registro procedente de acuerdo con la legislación del Estado donde están establecidos, o mediante la presentación de una declaración jurada o un certificado, en los términos que se establezcan reglamentariamente, de acuerdo con las disposiciones comunitarias de aplicación.
- 2.- Que no incurre en los motivos de exclusión previstos en el artículo 57 de la *Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014*.
- 3.- De forma concreta, [●]⁵ se compromete a acreditar el cumplimiento de la obligación de tener empleados trabajadores con discapacidad en un 2 por 100, al menos, de la plantilla de la empresa y de contar con un Plan de igualdad en aquellos supuestos en los que le resulte de aplicación -esto es, en caso de que se trate de una empresa de 50 o más trabajadores- siempre que sea requerido para ello por parte de Aigües de Barcelona en cualquier momento durante la vigencia del Contrato.
- 4.- Que dispone de la capacidad y solvencia exigida para la ejecución del presente Contrato.
- 5.- Que da cumplimiento a las previsiones de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, así como, en la normativa europea y nacional en materia de protección de datos personales.
- 6.- Que acepta que el presente Pliego de Condiciones Particulares, el Contrato Tipo, el Pliego de Seguridad y Salud Laboral y el Pliego de Prescripciones Técnicas, así como sus anexos y resto de documentación facilitada por AIGÜES DE BARCELONA revisten carácter contractual.
- 7.- En caso de que el Contrato se ejecute en España, que [●]³, se somete a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del Contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponderle.

Y a los efectos oportunos, se firma la presente, en [●] de [●] de [●]

Firma: (Nombre del/la representante) [●]

² Empresa extranjera de Estados Miembros de la Unión Europea o de Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.

³ Indicar el nombre del operador económico.

ANEXO N° 1.c
DECLARACIÓN RESPONSABLE
(EN CASO DE EMPRESA EXTRANJERA NO COMUNITARIA)⁴

El/La abajo firmante, Sr/Sra. [●] con DNI [●], actuando en representación del operador económico [●]⁵, con NIF [●], actuando en su condición de [●], en relación a la contratación relativa al "**Servicio para el soporte funcional y técnico de las aplicaciones sobre Salesforce en Aigües de Barcelona**" (AB/2026/031), y con poderes suficientes para suscribir la presente declaración responsable, **declara que el operador económico al cual representa:**

- 1.- Puede acreditar su capacidad de obrar con informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o de la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa.
- 2.- Que no incurre en los motivos de exclusión previstos en el artículo 57 de la *Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014*.
- 3.- De forma concreta, [●]⁷ se compromete a acreditar el cumplimiento de la obligación de tener empleados trabajadores con discapacidad en un 2 por 100, al menos, de la plantilla de la empresa y de contar con un Plan de igualdad en aquellos supuestos en los que le resulte de aplicación -esto es, en caso de que se trate de una empresa de 50 o más trabajadores- siempre que sea requerido para ello por parte de Aigües de Barcelona en cualquier momento durante la vigencia del Contrato.
- 4.- Que dispone de la capacidad y solvencia exigida para la ejecución del presente Contrato.
- 5.- Que da cumplimiento a las previsiones de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, así como, en la normativa europea y nacional en materia de protección de datos personales.
- 6.- Que acepta que el presente Pliego de Condiciones Particulares, el Contrato Tipo, el Pliego de Seguridad y Salud Laboral y el Pliego de Prescripciones Técnicas, así como sus anexos y resto de documentación facilitada por AIGÜES DE BARCELONA revisten carácter contractual.
- 7.- En caso de que el Contrato se ejecute en España, que [●]⁷, se somete a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del Contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponderle.

Y a los efectos oportunos, se firma la presente, en [●] de [●] de [●]

Firma: (Nombre del/la representante) [●]

⁴ Empresa extranjera NO perteneciente a los Estados Miembros de la Unión Europea o Estados NO signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.

⁵ Indicar el nombre del operador económico.

ANEXO Nº 2

DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA A LA SOLVENCIA ECONÓMICO-FINANCIERA Y TÉCNICA Y PROFESIONAL

El/La abajo firmante, Sr/Sra. [●] con DNI [●], actuando en nombre y representación del operador económico [●], con NIF [●], actuando en su condición de [●], en relación con la contratación relativa al "**Servicio para el soporte funcional y técnico de las aplicaciones sobre Salesforce en Aigües de Barcelona**" (AB/2026/031), **DECLARA que la empresa a la que representa** cumple el requisito de solvencia económica-financiera y técnica o profesional exigida:

Solvencia económica-financiera:	
Volumen global anual de negocio , por importe igual o superior a 2.000.000,00 € , referido al año de mayor volumen de negocio de los TRES (3) últimos ejercicios disponibles .	Ejercicio [●], volumen de negocios (€): [●],[●]
	Ejercicio [●], volumen de negocios (€): [●],[●]
	Ejercicio [●], volumen de negocios (€): [●],[●]
Solvencia técnica y profesional:	
<ul style="list-style-type: none"> Relación de los principales proyectos de implantación o servicios de mantenimiento de la herramienta Salesforce, ejecutados en los últimos TRES (3) años por un importe anual acumulado en el año de mayor ejecución mínimo de 600.000,00 €. De entre los proyectos/servicios presentados, incluir al menos UN (1) proyecto de implantación o servicio de mantenimiento de la herramienta Salesforce Field Service y de UN (1) proyecto de implantación o servicio de mantenimiento de Salesforce CRM con Service Cloud Voice y Marketing Cloud, por un importe cada uno de ellos no inferior a 200.000,00 €/año. 	Descripción del proyecto/servicio: Tecnología: Importe ⁶ : Período ejecución: Destinatario:
	Descripción del proyecto/servicio: Tecnología: Importe ⁶ : Período ejecución: Destinatario:
	(...)
ii.1) Perfil profesional propuesto como "Responsable del Servicio" , que asumirá el rol y las responsabilidades definidas para este perfil en el capítulo 10.1 del PPT: <ul style="list-style-type: none"> Estudios de educación Universitaria de carácter científico o tecnológico como grados y/o masters en ingeniería (industrial, telecomunicaciones, informática o similar) o ciencias; Experiencia mínima de CINCO (5) años 	<ul style="list-style-type: none"> Indicar la titulación: Indicar el nº de años de experiencia <u>como Jefe de Proyecto en la gestión de proyectos de implantación o Responsable del servicio de mantenimiento de Salesforce: ___ años</u> Experiencia como <u>Jefe de Proyecto/Responsable de servicio en la gestión de proyectos/servicios de mantenimiento sobre la plataforma Salesforce, finalizados en los últimos TRES (3) años:</u> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> Descripción: Tecnología/s: </div>

⁶ Los importes a considerar no han de incluir el IVA. Cuando la ejecución del proyecto/servicio transcurre en años naturales diferentes, será necesario indicar el importe que corresponde a cada año.



<p>como Jefe de Proyecto en la gestión de proyectos de implantación o Responsable de servicio del mantenimiento de Salesforce;</p> <ul style="list-style-type: none"> Experiencia mínima como Jefe de Proyecto/Responsable de servicio en la gestión de, al menos, DOS (2) proyectos/servicios de mantenimiento sobre la plataforma Salesforce, finalizados en los últimos TRES (3) años. 	<table border="1"> <tr> <td><i>Período ejecución:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Destinatario:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Descripción:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Tecnología/s:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Período ejecución:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Destinatario:</i></td> </tr> <tr> <td>(...)</td> </tr> </table>	<i>Período ejecución:</i>	<i>Destinatario:</i>	<i>Descripción:</i>	<i>Tecnología/s:</i>	<i>Período ejecución:</i>	<i>Destinatario:</i>	(...)		
<i>Período ejecución:</i>										
<i>Destinatario:</i>										
<i>Descripción:</i>										
<i>Tecnología/s:</i>										
<i>Período ejecución:</i>										
<i>Destinatario:</i>										
(...)										
<p>ii.2) Perfil profesional propuesto como "Líder Técnico Salesforce (Arquitecto)", que asumirá el rol y las responsabilidades definidas para este perfil en el capítulo 10.1 del PPT:</p> <p>a) Experiencia mínima de CINCO (5) años como Líder técnico en proyectos Salesforce, CRM o Field Service;</p> <p>b) Experiencia mínima como líder técnico en, al menos, DOS (2) proyectos finalizados bajo las tecnologías Salesforce Field Service o CRM, en los últimos TRES (3) años.</p>	<p>a) Indicar el nº de años de experiencia <u>como Líder técnico en proyectos Salesforce, CRM o Field Service</u>: ___ años</p> <p>b) Experiencia como <u>líder técnico en proyectos bajo las tecnologías Salesforce Field Service o CRM, en los últimos TRES (3) años</u>:</p> <table border="1"> <tr> <td><i>Descripción:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Tecnología/s:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Período ejecución:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Destinatario:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Descripción:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Tecnología/s:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Período ejecución:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Destinatario:</i></td> </tr> <tr> <td>(...)</td> </tr> </table>	<i>Descripción:</i>	<i>Tecnología/s:</i>	<i>Período ejecución:</i>	<i>Destinatario:</i>	<i>Descripción:</i>	<i>Tecnología/s:</i>	<i>Período ejecución:</i>	<i>Destinatario:</i>	(...)
<i>Descripción:</i>										
<i>Tecnología/s:</i>										
<i>Período ejecución:</i>										
<i>Destinatario:</i>										
<i>Descripción:</i>										
<i>Tecnología/s:</i>										
<i>Período ejecución:</i>										
<i>Destinatario:</i>										
(...)										
<p>ii.3) Perfil/es profesional/es propuesto/s como "Consultor funcional Salesforce Field Service" (al menos UNO -1-), que asumirá el rol y las responsabilidades definidas para este perfil en el capítulo 10.1 del PPT:</p> <p>a) Experiencia mínima de CINCO (5) años como <u>consultor funcional en proyectos Salesforce</u>;</p> <p>b) Experiencia mínima <u>como Consultor funcional, en los últimos TRES (3) años, en al menos DOS (2) proyectos finalizados de implementación de la herramienta SalesForce o servicios de mantenimiento sobre Salesforce y, al menos UNO (1) de ellos, con Salesforce Field Service.</u></p>	<p>PERFIL 1:</p> <p>a) Indicar el nº de años de experiencia como <u>Consultor funcional en proyectos Salesforce</u>: ___ años</p> <p>b) Experiencia como <u>Consultor funcional en proyectos de implementación de la herramienta Salesforce o servicios de mantenimiento sobre Salesforce (al menos uno de ellos con Salesforce Field Service), en los últimos TRES (3) años</u>:</p> <table border="1"> <tr> <td><i>Descripción:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Tecnología/s:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Período ejecución:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Destinatario:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Descripción:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Tecnología/s:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Período ejecución:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Destinatario:</i></td> </tr> <tr> <td>(...)</td> </tr> </table> <p>PERFIL 2: (...)</p>	<i>Descripción:</i>	<i>Tecnología/s:</i>	<i>Período ejecución:</i>	<i>Destinatario:</i>	<i>Descripción:</i>	<i>Tecnología/s:</i>	<i>Período ejecución:</i>	<i>Destinatario:</i>	(...)
<i>Descripción:</i>										
<i>Tecnología/s:</i>										
<i>Período ejecución:</i>										
<i>Destinatario:</i>										
<i>Descripción:</i>										
<i>Tecnología/s:</i>										
<i>Período ejecución:</i>										
<i>Destinatario:</i>										
(...)										



<p>ii.4) Perfil/es profesional/es propuesto/s como "Consultor funcional Salesforce CRM" (al menos UNO -1-), que asumirá el rol y las responsabilidades definidas en el capítulo 10.1 del PPT:</p> <p>a) Experiencia mínima de CINCO (5) años como Consultor funcional en proyectos Salesforce;</p> <p>b) Experiencia como Consultor funcional en los últimos TRES (3) años en, al menos DOS (2) proyectos finalizados de implementación de la herramienta Salesforce o servicios de mantenimiento sobre Salesforce y, al menos, UNO (1) de ellos usando Salesforce Service Cloud, Service Cloud Voice y Marketing Cloud Digital Engagement.</p>	<p>PERFIL 1:</p> <p>a) Indicar el nº de años de experiencia como <u>Consultor funcional en proyectos Salesforce</u>: ___ años</p> <p>b) Experiencia como <u>Consultor funcional en proyectos de implementación de la herramienta Salesforce o servicios de mantenimiento sobre Salesforce (al menos uno de ellos con Salesforce Service Cloud, Service Cloud Voice y Marketing Cloud Digital Engagement)</u>, en los últimos TRES (3) años:</p> <table border="1" data-bbox="766 555 1380 846"> <tr> <td><i>Descripción:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Período ejecución:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Destinatario:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Descripción:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Período ejecución:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Destinatario:</i></td> </tr> <tr> <td>(...)</td> </tr> </table> <p>PERFIL 2: (...)</p>	<i>Descripción:</i>	<i>Período ejecución:</i>	<i>Destinatario:</i>	<i>Descripción:</i>	<i>Período ejecución:</i>	<i>Destinatario:</i>	(...)		
<i>Descripción:</i>										
<i>Período ejecución:</i>										
<i>Destinatario:</i>										
<i>Descripción:</i>										
<i>Período ejecución:</i>										
<i>Destinatario:</i>										
(...)										
<p>ii.5) Perfil/es profesional/es propuesto/s como "Desarrollador/es Senior Salesforce Field Service" (al menos UNO -1-), que asumirá el rol y las responsabilidades definidas en el capítulo 10.1 del PPT:</p> <p>a) Experiencia mínima de CUATRO (4) años como Desarrollador en proyectos Salesforce;</p> <p>b) Experiencia como Desarrollador en los últimos DOS (2) años y en, al menos, DOS (2) proyectos finalizados de implementación o mantenimiento de la herramienta SalesForce y, al menos UNO (1) de ellos, de implementación o mantenimiento de la herramienta de Salesforce Field Service.</p>	<p>PERFIL 1:</p> <p>a) Experiencia como <u>Desarrollador en proyectos Salesforce</u>: ___ años</p> <p>b) Experiencia como <u>Desarrollador en proyectos de implementación o mantenimiento de la herramienta Salesforce y, al menos, UNO (1) de ellos de implementación o mantenimiento de la herramienta de Salesforce Field Service</u>:</p> <table border="1" data-bbox="766 1238 1380 1608"> <tr> <td><i>Descripción:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Tecnología:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Período ejecución:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Destinatario:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Descripción:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Tecnología:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Período ejecución:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Destinatario:</i></td> </tr> <tr> <td>(...)</td> </tr> </table> <p>PERFIL 2: (...)</p>	<i>Descripción:</i>	<i>Tecnología:</i>	<i>Período ejecución:</i>	<i>Destinatario:</i>	<i>Descripción:</i>	<i>Tecnología:</i>	<i>Período ejecución:</i>	<i>Destinatario:</i>	(...)
<i>Descripción:</i>										
<i>Tecnología:</i>										
<i>Período ejecución:</i>										
<i>Destinatario:</i>										
<i>Descripción:</i>										
<i>Tecnología:</i>										
<i>Período ejecución:</i>										
<i>Destinatario:</i>										
(...)										
<p>ii.6) Perfil/es profesional/es propuesto/s como "Desarrollador/es Senior CRM" (al menos UNO -1-), que asumirá el rol y las responsabilidades definidas en el capítulo 10.1 del PPT:</p> <p>a) Experiencia mínima de CUATRO (4) años como <u>Desarrollador en proyectos Salesforce</u>;</p>	<p>PERFIL 1:</p> <p>a) Experiencia como <u>Desarrollador en proyectos Salesforce</u>: ___ años</p> <p>b) Experiencia como <u>Desarrollador en proyectos de implementación o mantenimiento de la herramienta Salesforce y, al menos uno de ellos de implementación o mantenimiento de la herramienta Salesforce Service</u></p>									

<p>b) Experiencia como <u>Desarrollador</u> en los últimos DOS (2) años, en al menos, DOS (2) <u>proyectos finalizados de implementación o mantenimiento de la herramienta Salesforce</u> y, al menos, UNO (1) de ellos de <u>implementación o mantenimiento de la herramienta de Salesforce Service Cloud, Service Cloud Voice y Marketing Cloud Digital Engagement.</u></p>	<p><u>Cloud, Service Cloud Voice y Marketing Cloud Digital Engagement, en los últimos TRES (3) años:</u></p> <table border="1" data-bbox="766 291 1380 660"> <tr> <td><i>Descripción:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Tecnología:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Período ejecución:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Destinatario:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Descripción:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Tecnología:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Período ejecución:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Destinatario:</i></td> </tr> <tr> <td>(...)</td> </tr> </table> <p>PERFIL 2: (...)</p>	<i>Descripción:</i>	<i>Tecnología:</i>	<i>Período ejecución:</i>	<i>Destinatario:</i>	<i>Descripción:</i>	<i>Tecnología:</i>	<i>Período ejecución:</i>	<i>Destinatario:</i>	(...)
<i>Descripción:</i>										
<i>Tecnología:</i>										
<i>Período ejecución:</i>										
<i>Destinatario:</i>										
<i>Descripción:</i>										
<i>Tecnología:</i>										
<i>Período ejecución:</i>										
<i>Destinatario:</i>										
(...)										
<p>ii.7) Perfiles profesionales propuestos como "Desarrollador Junior" (al menos DOS -2-), que asumirá el rol y las responsabilidades definidas en el capítulo 10.1 del PPT:</p> <p>c) Experiencia mínima de DOS (2) años como <u>Desarrollador en proyectos Salesforce.</u></p>	<p>PERFIL 1: a) Experiencia como <u>Desarrollador en proyectos Salesforce: ___ años</u></p> <p>PERFIL 2: a) Experiencia como <u>Desarrollador en proyectos Salesforce: ___ años</u></p> <p>(...)</p>									

Y a los efectos oportunos, se firma la presente, en [●] de [●] de [●]

Firma: (Nombre del/la representante) [●]

ANEXO Nº 3.1
COMPROMISO DE INTEGRACIÓN DE SOLVENCIA

De una parte, el/la Sr./a [●], con DNI [●], actuando en nombre propio/en representación del operador económico licitador [●], con NIF [●], actuando en su condición de [●], con domicilio profesional en [●].

De otra parte, el/la Sr./a [●], con DNI [●], actuando en nombre propio / en representación de la entidad [●] [el subcontratista], con NIF [●], actuando en su condición de [●], con domicilio profesional en [●].

Reconociéndose ambas partes la facultad de representación

EXPONEN

Que para dar cumplimiento a los requisitos de solvencia exigidos es necesario que [●] [el operador económico licitador] complete su solvencia mediante la integración de la solvencia de [●] [la entidad con la que se integra la solvencia].

Por dicha razón asumen el siguiente

COMPROMISO

[●] [el operador económico licitador], en caso de resultar adjudicatario del **Contrato para la prestación del "Servicio para el soporte funcional y técnico de las aplicaciones sobre Salesforce en Aigües de Barcelona" (AB/2026/031)**, integrará su solvencia con [●] [entidad con la que se integre la solvencia] y este último se compromete a poner a disposición del primero cuantos medios sean necesarios para integrar la solvencia del adjudicatario. Únicamente en caso de integración de la solvencia económica y financiera, el adjudicatario y la entidad con la que integre solvencia responderán ambos de forma conjunta y solidaria en la ejecución del Contrato.

Y para que así conste se suscribe el presente compromiso en Barcelona, a [●] de [●] de 20[●].

Firma: [●] (Nombre del/la representante del
operador económico licitador)

Firma: [●] (Nombre del/la representante de la
entidad con la que se integra solvencia)

NOTA: En caso de rellenar este impreso se tendrá que entregar además, las Declaraciones responsables cumplimentadas por las entidades a las que recurra (**Anexo Nº 1** y **Anexo Nº 2**).

ANEXO Nº 3.2

DECLARACIÓN RESPONSABLE REFERENTE A LA SUBCONTRATACIÓN

El abajo firmante, con DNI [●], actuando en nombre propio / en representación del operador económico licitador [●], con NIF [●], actuando en su condición de [●], en relación al PROCEDIMIENTO "**Servicio para el soporte funcional y técnico de las aplicaciones sobre Salesforce en Aigües de Barcelona**" (AB/2026/031), tiene previsto subcontratar las prestaciones que se detallan seguidamente, con los operadores económicos que se indican:

Operador económico a subcontratar	Prestación a subcontratar	Importe (Euros/IVA excluido)	La subcontratación integra la solvencia (Si/No) ⁷

El/La abajo firmante declara bajo su responsabilidad que los operadores económicos indicados anteriormente no incurren en ninguna de las causas de prohibición de contratar, y que cumplen con todos los requisitos de aptitud y solvencia exigidos para la ejecución de las prestaciones subcontratadas.

En caso de que alguno de los subcontratistas indicados vaya a tratar datos personales en el marco del presente contrato, el encargado y el subencargado deberán formalizar un Contrato de subencargado de tratamiento, que se ajustará a las instrucciones del responsable, siendo no menos restrictivo a lo previsto en este Contrato.

En relación a los subcontratistas, en caso de que accedan a datos de carácter personal será necesario que se complete la siguiente información:

Identidad del subencargado (1)	Finalidad del tratamiento	Descripción del tratamiento	Duración del tratamiento	Países fuera del EEE a los que se transfieren los Datos Personales del Responsable	Categorías y formato de los Datos Personales del Responsable transferidos	Herramienta de transferencia
Nombre de la empresa [●] CIF [●] Domicilio social [●] País [●]	[Descripción de la finalidad del tratamiento efectuado por el subencargado del	[Descripción del tratamiento, incluyendo una clara delimitación de responsabilidad es en caso de que se		Ninguno / Lista de países: [●]	Datos sensibles tratados: [Sí o No]	Decisión de adecuación SCCs BCRs

⁷ En todo caso, de integrarse solvencia, también será necesario acompañar el compromiso suscrito con el operador económico con el que se pretende integrar la solvencia, conforme el modelo del Anexo Nº 3.1.

Sector económico: [●]	tratamiento]	autoricen varios subtratamientos].				
Persona de contacto: [●] Nombre: [●] Posición: [●] Datos de contacto: [●]					Categorías de datos personales: [●]	
Datos de contacto del RPD: [●]					Formato de los datos personales [●]	

Y a los efectos oportunos, se firma la presente, en [●] de [●] de [●].

Firma: (Nombre del/la representante) [●]

ANEXO N° 4**DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

El/La abajo firmante, Sr/Sra. [•] con DNI [•], actuando en nombre propio / en representación de la sociedad [•], con NIF [•], actuando en su condición de [•], en relación al procedimiento de contratación del "**Servicio para el soporte funcional y técnico de las aplicaciones sobre Salesforce en Aigües de Barcelona**" (AB/2026/031), **DECLARA** que el operador económico licitador al cual representa:

Sistemas de aseguramiento de la calidad en relación con el objeto del presente Contrato	
1) Puede presentar certificados expedidos por organismos independientes que acrediten que cumplen las normas de aseguramiento de la calidad requeridas: ISO 9001 o equivalente. Si la respuesta es negativa, explicar por qué y de que otros medios de prueba dispone sobre el sistema de aseguramiento de la calidad equivalente al requerido.	<input type="checkbox"/> Sí [ESPECIFICAR CUÁLES]
	<input type="checkbox"/> No <i>[En su caso, a rellenar por el operador económico]</i>

Y a los efectos oportunos, se firma la presente, en [•] de [•] de [•].

Firma: (Nombre del/la representante) [•]

ANEXO Nº 5
DECLARACIÓN RELATIVA AL COMPROMISO DE SUSCRIBIR PÓLIZA DE SEGURO DE
RESPONSABILIDAD CIVIL

El/La abajo firmante, Sr/Sra. [●] con DNI [●], actuando en nombre propio/ en representación del operador económico [●], con NIF [●], actuando en su condición de [●], **DECLARA:**

Que, conforme a lo exigido en la **Clausula 9.A, Opción 1, letra A.4)** del Pliego de Condiciones Particulares que rige la licitación relativa al procedimiento de contratación del "**Servicio para el soporte funcional y técnico de las aplicaciones sobre Salesforce en Aigües de Barcelona**" (AB/2026/031), por la presente me comprometo a:

Constituir una póliza de seguro de Responsabilidad Civil, con entidad de reconocida solvencia, para cubrir las reclamaciones de terceros por daños materiales, personales y sus perjuicios consecuenciales de los que el Prestador del Servicio sea legalmente responsable, bien sea directa, solidaria o subsidiariamente, y que sean consecuencia del desarrollo de sus obligaciones conforme a lo establecido en el Contrato desde el inicio de los trabajos hasta la expiración del finalización de los mismos. El límite mínimo por siniestro y año de esta póliza de seguro será de **800.000,00 €**.

Las coberturas incluidas serán:

- Responsabilidad Civil de Explotación.
- Responsabilidad Civil Patronal, con un sublímite por víctima no inferior a **200.000,00 €**.
- Responsabilidad Civil Profesional del personal técnico y especialista en relación contractual con el mismo.
- Responsabilidad Civil Post-trabajos hasta 12 meses después de la entrega de los trabajos.
- Responsabilidad Civil por Ciberriesgos, con un importe no inferior a **3.000.000,00 €**.

Y a los efectos oportunos, firma la presente, en [●] de [●] de [●]

Firma: (Nombre del/la representante) [●]

ANEXO N° 6
MODELO DE COMPROMISO
DE CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El/La abajo firmante, Sr/Sra. [●] con DNI [●], actuando en nombre propio/ en representación del operador económico [●], con NIF [●], actuando en su condición de [●],

DECLARA:

Que, conforme a lo exigido en el Pliego de condiciones Particulares que rige la licitación relativa al procedimiento de contratación del "***Servicio para el soporte funcional y técnico de las aplicaciones sobre Salesforce en Aigües de Barcelona***" (AB/2026/031), por la presente me comprometo a cumplir las condiciones especiales de ejecución previstas en la Cláusula 14ª del presente Pliego de Condiciones Particulares en el caso de resultar adjudicatario del Contrato.

Y a los efectos oportunos, firma la presente, en [●] de [●] de [●]

Firma: (Nombre del/la representante) [●]

ANEXO Nº 7.1**MODELO DE COMPROMISO DE SUSCRIBIR EL DOCUMENTO "CHECK-LIST" EN MATERIA DE
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

El/La abajo firmante, Sr/Sra. [●] con DNI [●], actuando en nombre propio/ en representación del operador económico [●], con NIF [●], actuando en su condición de [●], **DECLARA que el operador económico licitador al cual representa:**

Que, conforme a lo exigido en la Cláusula 9.A.6) del Pliego de Condiciones Particulares que rige la licitación relativa al procedimiento de contratación, por la presente me comprometo a que, en caso de resultar adjudicatario del procedimiento de contratación, y previamente a la formalización del Contrato, procederé a la debida cumplimentación y entrega a esta entidad del "check-list" en materia de protección de datos personales referenciado en el **Anexo Nº 7.2** del Pliego de Condiciones Particulares (PCP), de conformidad con lo previsto en el citado PCP así como por el *Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos* y por cualquier otra normativa vigente que resulte de aplicación.

Y a los efectos oportunos, se firma la presente, en [●] de [●] de [●].

Firma: (Nombre del/la representante) [●]

ANEXO N° 7.2
CHECK-LIST DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL RGPD POR ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

Las siguientes cuestiones serán de obligada respuesta para valorar el grado de cumplimiento en relación con la normativa de protección de datos.

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO			
DENOMINACIÓN SOCIAL (O NOMBRE Y APELLIDOS)			
CIF / DNI			
DOMICILIO			
DATOS DE QUIEN COMPLETA			
ID	PREGUNTA	RESPUESTA SI/NO	ACREDITACIÓN
1	¿El Proveedor cumple adecuadamente con las obligaciones establecidas en la normativa de protección de datos ?		<i>Aportar algún documento para acreditarlo (por ejemplo: certificado de su asesor externo, informe de auditoría o cualquier otra documentación para demostrar el cumplimiento de las obligaciones en protección de datos tales como: políticas internas, análisis de riesgos, gobernanza datos personales, etc.). No será suficiente la aportación únicamente de certificación ISO 27:001 para la seguridad de la información.</i>
2	¿El Proveedor dispone de una política o protocolo interno relativo a la gestión de derechos de los interesados?		<i>Si la respuesta es afirmativa, deberá aportar copia de dichos procedimientos o protocolos.</i>
3	¿El Proveedor dispone de una política o protocolo interno para la gestión de brechas de seguridad ?		<i>Si la respuesta es afirmativa, deberá aportar copia de dichos procedimientos o protocolos.</i>
4	¿El Proveedor mantiene actualizado un Registro de Actividades de Tratamiento (RAT) , incluyendo las realizadas por cuenta de terceros?		
5	¿Ha designado un Delegado de Protección de datos ?		<i>Si la respuesta es afirmativa, aporte sus datos de contacto y copia de la comunicación de su nombramiento a la Autoridad de control correspondiente. En caso de que no lo haya nombrado indique si es porque no tiene obligación de nombrarlo.</i>
6	¿El proveedor está adherido a algún código de conducta en materia de protección de datos (art. 40 RGPD)?		<i>Si la respuesta es afirmativa, deberá aportar copia de dicha adhesión.</i>
7	¿El proveedor dispone de alguna certificación en materia de protección de datos que demuestre el cumplimiento del RGPD (art. 42 RGPD)?		<i>Si la respuesta es afirmativa, deberá aportar copia de dicha certificación en materia de protección de datos y/o sellos y marcas de protección de datos, emitidos por los organismos de certificación y/o autoridad competente (por ejemplo: Sello Europeo de Protección de Datos aprobado por el Comité Europeo de Protección de Datos).</i>
8	¿El Proveedor cuenta con un departamento o área de seguridad o un Chief Security Officer ?		<i>Si la respuesta es afirmativa, aporte sus datos de contacto.</i>

El/La firmante declara que todos los datos consignados en el presente cuestionario son veraces.

Fecha y firma.

ANEXO Nº 7.3 DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL CONTRATISTA SOBRE UBICACIÓN DE LOS SERVIDORES Y LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ASOCIADOS A LOS MISMOS

Nombre y Apellidos: [●], DNI/Pasaporte: [●]. Dirección a efectos de notificaciones: [●]. Teléfono/s: [●], y dirección de correo electrónico: [●], en representación de [●] con NIF [●].

Declaro bajo mi responsabilidad, dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos para la licitación "**Servicio para el soporte funcional y técnico de las aplicaciones sobre Salesforce en Aigües de Barcelona**" (AB/2026/031).

UBICACIÓN DEL/LOS SERVIDORE/S	
Servidor 1 País: Localidad: Tipo de servidor: <input type="checkbox"/> Comunicaciones <input type="checkbox"/> Aplicaciones <input type="checkbox"/> Propio <input type="checkbox"/> Ajeno Subcontratación Nombre de la empresa:	Servidor 2 País: Localidad: Tipo de servidor: <input type="checkbox"/> Comunicaciones <input type="checkbox"/> Aplicaciones <input type="checkbox"/> Propio <input type="checkbox"/> Ajeno Subcontratación Nombre de la empresa:

LUGAR/ES DESDE DONDE SE PRESTAN LOS SERVICIOS ASOCIADOS A LOS SERVIDORES	
En caso de que los servicios asociados a los servidores (recogida, almacenamiento, procesamiento y gestión de los datos) se presten por personal propio de la empresa, indique la localización desde donde se presta el soporte o asistencia:±	
Servidor 1 País: Localidad:	Servidor 2 País: Localidad:
En caso de que se contrate los servicios de alojamiento de los servidores a un tercero, indique:	
Servidor 1 Nombre de la empresa proveedora Tipo de servicio contratado: <input type="checkbox"/> Housing <input type="checkbox"/> Hosting dedicado <input type="checkbox"/> Hosting compartido Marcar en caso de ser un servicio de Cloud Computing	Servidor 2 Nombre de la empresa proveedora Tipo de servicio contratado: <input type="checkbox"/> Housing <input type="checkbox"/> Hosting dedicado <input type="checkbox"/> Hosting compartido Marcar en caso de ser un servicio de Cloud Computing

En el caso de que para la prestación del servicio utilizase más servidores que alberguen datos de carácter personal, adjunte documento al presente introduciendo la información aquí requerida.

El adjudicatario tiene la obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la presente declaración.

Y a los efectos oportunos, se firma la presente, en [●] de [●] de [●].

Firma: (Nombre del/la representante) [●]

ANEXO Nº 7.4 ACUERDO DE TRATAMIENTO DE DATOS ENTRE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

CLÁUSULAS

SECCIÓN I

Cláusula 1

Finalidad y ámbito de aplicación

- e) La finalidad de las presentes cláusulas (en adelante, las "Cláusulas") es garantizar que se cumpla el artículo 28, apartados 3 y 4, del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos). Los responsables y encargados del tratamiento enumerados en el Apéndice I han dado su consentimiento a vincularse por las presentes Cláusulas a fin de garantizar el cumplimiento del artículo 28, apartados 3 y 4, del Reglamento (UE) 2016/679.
- f) Las presentes Cláusulas se aplican al tratamiento de datos personales especificado en el **Apéndice I**.
- g) Los **Apéndices I a III** forman parte de las presentes Cláusulas.
- h) Las presentes Cláusulas se entienden sin perjuicio de las obligaciones a las que esté sujeto el responsable en virtud del Reglamento (UE) 2016/679. Las presentes Cláusulas no garantizan por sí mismas el cumplimiento de las obligaciones relativas a las transferencias internacionales contempladas en el capítulo V del Reglamento (UE) 2016/679.

Cláusula 2

Invariabilidad de las cláusulas

- Las partes se comprometen a no modificar las presentes Cláusulas, excepto para añadir o actualizar información en los Apéndices.
- Esto no es óbice para que las partes incluyan en un contrato más amplio las presentes Cláusulas, ni para que añadan otras cláusulas o garantías adicionales siempre que no contradigan, directa o indirectamente, las presentes Cláusulas ni perjudiquen los derechos o libertades fundamentales de los interesados.

Cláusula 3

Interpretación

- a) Cuando en las presentes Cláusulas se utilizan términos definidos en el Reglamento (UE) 2016/679, se entiende que tienen el mismo significado que en dicho Reglamento.
- b) Las presentes Cláusulas deberán leerse e interpretarse con arreglo a las disposiciones del Reglamento (UE) 2016/679.
- c) No se podrán realizar interpretaciones de las presentes Cláusulas que entren en conflicto con los derechos y obligaciones establecidos en el Reglamento (UE) 2016/679.

Cláusula 4
Jerarquía

En caso de contradicción entre las presentes Cláusulas y las disposiciones de acuerdos conexos entre las partes que estuvieren en vigor en el momento en que se pactare o comenzare a aplicarse las presentes Cláusulas, prevalecerán las presentes Cláusulas.

SECCIÓN II

OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Cláusula 5

Descripción del tratamiento o tratamientos

En el **Apéndice I** se especifican los pormenores de las operaciones de tratamiento y, en particular, las categorías de datos personales y los fines para los que se tratan los datos personales por cuenta del responsable.

Cláusula 6

Obligaciones de las partes

6.1. Instrucciones

- El encargado tratará los datos personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas del responsable, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al encargado. En tal caso, el encargado informará al responsable de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público. El responsable también podrá dar instrucciones ulteriores en cualquier momento del período de tratamiento de los datos personales. Dichas instrucciones deberán estar siempre documentadas.
- El encargado informará inmediatamente al responsable si las instrucciones dadas por el responsable infringen, a juicio del encargado, el Reglamento (UE) 2016/679, o las disposiciones aplicables del Derecho de la Unión o de los Estados miembros en materia de protección de datos.

6.2. Limitación de la finalidad

El encargado tratará los datos personales únicamente para los fines específicos del tratamiento indicados en el **Apéndice I**, salvo cuando siga instrucciones adicionales del responsable.

6.3. Duración del tratamiento de datos personales

El tratamiento por parte del encargado solo se realizará mientras dure la prestación objeto del Contrato.

6.4. Seguridad del tratamiento

- a) El encargado aplicará, como mínimo, las medidas técnicas y organizativas (también referidas como TOMs) especificadas en el **Apéndice I** para garantizar la seguridad de los datos personales. Una de estas medidas podrá consistir en la protección contra violaciones de la seguridad que ocasionen la

destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos («violación de la seguridad de los datos personales»). A la hora de determinar un nivel adecuado de seguridad, las partes tendrán debidamente en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, y los riesgos que entraña el tratamiento para los interesados.

- b) El encargado solo concederá acceso a los datos personales tratados a los miembros de su personal en la medida en que sea estrictamente necesario para la ejecución, la gestión y el seguimiento del contrato. El encargado garantizará que las personas autorizadas para tratar los datos personales recibidos se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación de confidencialidad de naturaleza estatutaria.
- c) El encargado del tratamiento se abstendrá de realizar modificaciones técnicas en las medidas técnicas y organizativas especificadas en el **Apéndice I** que puedan reducir el nivel de seguridad descrito en dichas medidas sin el previo consentimiento por escrito del responsable del tratamiento. Todos los documentos, información y respuestas facilitados por el encargado del tratamiento serán plenamente vinculantes para el encargado del tratamiento y cualquier incumplimiento de las mismas podrá generar la responsabilidad del encargado del tratamiento de conformidad con los artículos 82 y 83 del Reglamento (UE) 2016/679.
- d) Los TOMs del encargado del tratamiento están sujetos a mejoras técnicas y otros desarrollos. A este respecto, el encargado del tratamiento está autorizado a aplicar medidas de mejora siempre que notifique previamente al responsable del tratamiento cualquier medida que pueda repercutir en él.

6.5. Datos sensibles

Si el tratamiento afecta a datos personales que revelen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical, datos genéticos o datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física, datos relativos a la salud o datos relativos a la vida sexual o la orientación sexual de una persona física, o datos relativos a condenas e infracciones penales («datos sensibles»), el encargado aplicará restricciones específicas y/o garantías adicionales.

6.6. Documentación y cumplimiento

- a) Las partes deberán poder demostrar el cumplimiento de las presentes Cláusulas.

El encargado resolverá con presteza y de forma adecuada las consultas del responsable relacionadas con el tratamiento con arreglo a las presentes Cláusulas. En particular, el encargado del tratamiento facilitará, a petición del responsable del tratamiento, extractos de su propio registro relativos a las actividades de tratamiento realizadas por cuenta del responsable del tratamiento, con el fin de permitirle mantener actualizado su propio registro.

El encargado garantiza la veracidad y exactitud de la información suministrada al responsable con carácter previo a la firma de este contrato y, en concreto, de la información recogida en la lista de verificación del encargado de tratamiento. El encargado deberá poner en conocimiento del responsable cualquier novedad, modificación o alteración que se produzca respecto a la información facilitada.

- b) El encargado pondrá a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones contempladas en las presentes Cláusulas y que deriven directamente del Reglamento (UE) 2016/679. A instancia del responsable, el encargado permitirá y contribuirá a la realización de auditorías de las actividades de tratamiento cubiertas por las presentes Cláusulas, a intervalos razonables o si existen indicios de incumplimiento. Al decidir si se realiza un examen o una auditoría, el responsable podrá tener en cuenta las certificaciones pertinentes que obren en poder del encargado. Si la auditoría revela

que las medidas de seguridad implantadas por el encargado del tratamiento y/o su subencargado no son suficientes o adecuadas, o si dichas medidas revelan la existencia de incumplimientos de los términos de las presentes cláusulas y/o de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal y/o de las prácticas habituales del sector, el encargado del tratamiento deberá, a su costa, implantar las medidas correctoras en un plazo acordado entre las Partes.

- c) El responsable podrá optar por realizar la auditoría por sí mismo o autorizar a un auditor independiente. Las auditorías también podrán consistir en inspecciones de los locales o instalaciones físicas del encargado y, cuando proceda, realizarse con un preaviso razonable.
- d) Las partes pondrán a disposición de las autoridades de control competentes, a instancia de estas, la información a que se refiere la presente cláusula y, en particular, los resultados de las auditorías.
- e) Si el encargado del tratamiento es responsable de la recogida de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento, éste se compromete, en el momento de la recogida de los datos personales, a facilitar a los interesados la información relativa al tratamiento o tratamientos de datos efectuados, de conformidad con la normativa aplicable en materia de protección de datos. La información facilitada a los interesados se preparará, en su caso, en consulta con el responsable del tratamiento.

6.7. Recurso a subencargados

- a) El encargado sólo podrá subcontratar a un subencargado las operaciones de tratamiento que realice por cuenta del responsable en virtud de las presentes Cláusulas con la autorización previa específica por escrito del responsable. El encargado presentará la solicitud de autorización específica conforme al modelo que se adjunta en el **Apéndice II**, al menos treinta (30) días hábiles antes de la contratación del subencargado de que se trate, junto con la información necesaria para que el responsable pueda resolver la solicitud.
- b) Cuando el encargado contrate a un subencargado para llevar a cabo actividades de tratamiento específicas (por cuenta del responsable), lo hará por medio de un contrato que imponga al subencargado, en esencia, las mismas obligaciones en materia de protección de datos que las impuestas al encargado en virtud de las presentes Cláusulas. El encargado se asegurará de que el subencargado cumpla las obligaciones a las que esté sujeto en virtud de las presentes Cláusulas y del Reglamento (UE) 2016/679.
- c) El responsable podrá solicitar al encargado que le muestre una evidencia de las cláusulas suscritas con el subencargado y de cualquier modificación posterior del mismo. En la medida en que sea necesario para proteger secretos comerciales u otro tipo de información confidencial, como datos personales, el encargado podrá expurgar el texto del contrato antes de mostrarlo.
- d) El encargado seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable, del cumplimiento de las obligaciones que imponga al subencargado en su contrato con el encargado. El encargado notificará al responsable los incumplimientos por parte del subencargado de las obligaciones que le atribuya dicho contrato.
- e) El encargado pactará con el subencargado una cláusula de tercero beneficiario en virtud de la cual, en caso de que el encargado desaparezca de facto, cese de existir jurídicamente o sea insolvente, el responsable tendrá derecho a rescindir el contrato del subencargado y ordenar a este que suprima o devuelva los datos personales.

6.8. Transferencias internacionales

1. Las transferencias de datos a un tercer país o a una organización internacional por parte del encargado solo podrán realizarse siguiendo instrucciones documentadas del responsable o en virtud de una exigencia expresa del Derecho de la Unión o del Estado miembro al que esté sujeto el encargado; se llevarán a cabo de conformidad con el capítulo V del Reglamento (UE) 2016/679.
2. El responsable se aviene a que, cuando el encargado recurra a un subencargado de conformidad con la cláusula 7.7 para llevar a cabo actividades de tratamiento específicas (por cuenta del responsable) y dichas actividades conlleven una transferencia de datos personales en el sentido del capítulo V del Reglamento (UE) 2016/679, el encargado y el subencargado puedan garantizar el cumplimiento del capítulo V del Reglamento (UE) 2016/679 utilizando cláusulas contractuales tipo adoptadas por la Comisión, con arreglo al artículo 46, apartado 2, del Reglamento (UE) 2016/679, siempre que se cumplan las condiciones para la utilización de dichas cláusulas contractuales tipo.

En este caso, el subencargado del tratamiento se compromete a este respecto a firmar sistemáticamente las cláusulas contractuales tipo facilitadas por la Comisión Europea de conformidad con el artículo 46, apartado 2, del Reglamento (UE) 2016/679 (las "Cláusulas de Transferencias") en la versión vigente más reciente (y más concretamente el módulo 3 de dichas Cláusulas de Transferencias aplicable a las transferencias de encargado a encargado del tratamiento), y a cumplir con su contenido, si el país al que se exportan los datos no está identificado por la Comisión Europea por ofrecer un nivel de protección adecuado en el sentido del artículo 45 del Reglamento (UE) 2016/679 y/o la transferencia no puede regirse por normas corporativas vinculantes según lo dispuesto en el artículo 46, apartado 2, del Reglamento (UE) 2016/679. El encargado del tratamiento se compromete a completar las Cláusulas de Transferencias si lo considera oportuno para dar cumplimiento a la cláusula 7.7.b) de las presentes Cláusulas.

El encargado del tratamiento también se compromete a evaluar antes de cualquier transferencia a un país no identificado por la Comisión Europea como país que ofrece un nivel adecuado de protección que el importador de datos es capaz de (i) cumplir con las garantías implementadas para asegurar la transferencia de conformidad con el artículo 46, apartado 2, del Reglamento (UE) 2016/679 y las recomendaciones de la EDPB 01/2001 ("medidas que complementan transfer tools to secure compliance with the EU level of protection of personal data") ii) garantizar un nivel de protección de datos sustancialmente equivalente al nivel de protección garantizado en el Espacio Económico Europeo con respecto a la legislación y las prácticas de su país (en particular, las que imponen la comunicación de datos a las autoridades públicas o permiten a éstas acceder a los datos).

El encargado del tratamiento se compromete a tener en cuenta, a la hora de completar dicha evaluación, las circunstancias específicas de la transferencia, las legislaciones y prácticas del país de destino y las garantías contractuales pertinentes, técnicas u organizativas, aplicadas (entendiéndose que corresponde al encargado del tratamiento aplicar o imponer a su subencargado que lleve a cabo cualquier análisis de riesgos relativo a las transferencias ulteriores de datos (en concreto, evaluaciones de los impactos de las transferencias) y, sobre esta base, aplicar o imponer al encargado del tratamiento ulterior cualquier medida adicional necesaria para garantizar a los datos transferidos un nivel de protección suficiente). El encargado del tratamiento pondrá inmediatamente a disposición del responsable del tratamiento, previa solicitud, las evaluaciones correspondientes.

El encargado del tratamiento reconoce y acepta que no se producirá ninguna transferencia de datos en el sentido del capítulo V del Reglamento (UE) 2016/679 y/o que dicha transferencia se suspenderá inmediatamente si el subencargado del tratamiento no cumple o deja de cumplir las condiciones previstas en los apartados "(i)" et "(ii)" aquí arriba.

Cláusula 7

Ayuda al responsable del tratamiento

- a) El encargado notificará con presteza al responsable las solicitudes que reciba del interesado. No responderá a dicha solicitud por sí mismo, a menos que el responsable le haya autorizado a hacerlo. El encargado del tratamiento se compromete a notificar al responsable del tratamiento en los cinco (5) días siguientes a la recepción de dichas solicitudes.
- b) El encargado ayudará al responsable a cumplir sus obligaciones al responder a las solicitudes de ejercicio de derechos de los interesados teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento sin coste adicional. En el cumplimiento de las obligaciones que le atribuyen las letras a) y b), el encargado cumplirá las instrucciones del responsable. A este respecto, el encargado del tratamiento se compromete a:
- Facilitar al responsable del tratamiento, sin dilaciones indebidas y, en la medida de lo posible, dentro de los cinco (5) días siguientes a la solicitud del responsable del tratamiento, los documentos y la información solicitados por éste en relación con el tratamiento de datos;
 - Ejecutar, sin dilación indebida y, en la medida de lo posible en un plazo de cinco (5) días, cualquier instrucción del responsable del tratamiento relativa a la comunicación, rectificación y supresión de datos, o a la limitación o terminación del tratamiento. A petición del responsable del tratamiento, el encargado demostrará, por cualquier medio, que ha cumplido debidamente las instrucciones del responsable del tratamiento de conformidad con esta disposición.
- c) Además de la obligación del encargado de ayudar al responsable en virtud de la cláusula 8, letra b), el encargado también ayudará al responsable a garantizar el cumplimiento de las obligaciones siguientes teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de que disponga el encargado:
- La obligación de realizar una evaluación del impacto de las operaciones de tratamiento en la protección de datos personales («evaluación de impacto») cuando sea probable que un tipo de tratamiento suponga un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas. En el contexto de cualquier evaluación de impacto relativa a la protección de datos, el encargado del tratamiento facilitará al responsable del tratamiento toda la información que obre en su poder y que sea necesaria para llevar a cabo dicha evaluación, e informará inmediatamente por escrito al responsable del tratamiento de cualquier cambio o modificación que pueda afectar al tratamiento y/o a la evaluación. El encargado del tratamiento se compromete a establecer, en el plazo fijado en consulta con el responsable del tratamiento, las medidas que puedan resultar necesarias como consecuencia de la evaluación de impacto relativa a la protección de datos, destinadas a reducir a un nivel aceptable los riesgos asociados a los datos que trata por cuenta del responsable del tratamiento;
 - La obligación de consultar a las autoridades de control competentes antes de proceder al tratamiento cuando una evaluación de impacto relativa a la protección de los datos muestre que el tratamiento entrañaría un alto riesgo si el responsable no toma medidas para mitigarlo;
 - La obligación de garantizar que los datos personales sean exactos y estén actualizados, informando sin demora al responsable si el encargado descubre que los datos personales que está tratando son inexactos o han quedado obsoletos;
 - Las obligaciones contempladas en el artículo 32 del Reglamento (UE) 2016/679. Las partes establecerán en el **Apéndice I** medidas técnicas y organizativas apropiadas que obliguen al encargado a ayudar al responsable a aplicar la presente cláusula, así como el objeto y el alcance de la ayuda requerida.

Cláusula 8

Notificación de violaciones de la seguridad de los datos personales

En caso de violación de la seguridad de los datos personales, el encargado colaborará con el responsable y le ayudará a cumplir las obligaciones que le atribuyen los artículos 33 y 34 del Reglamento (UE) 2016/679 teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de que disponga el encargado.

8.1. Violación de la seguridad de datos personales tratados por el responsable

En caso de violación de la seguridad de los datos personales en relación con los datos tratados por el responsable, el encargado ayudará al responsable en lo siguiente.

a) Notificar la violación de la seguridad de los datos personales a las autoridades de control competentes sin dilación indebida una vez tenga constancia de ella, si procede (a menos que sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas).

b) Recabar la información siguiente, que, de conformidad con el artículo 33, apartado 3, del Reglamento (UE) 2016/679, deberá figurar en la notificación del responsable, que debe incluir como mínimo:

n) la naturaleza de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados;

o) las consecuencias probables de la violación de la seguridad de los datos personales;

p) las medidas adoptadas o propuestas por el responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Cuando y en la medida en que no se pueda proporcionar toda la información al mismo tiempo, en la notificación inicial se proporcionará la información de que se disponga en ese momento y, a medida que se vaya recabando, la información adicional se irá proporcionando sin dilación indebida.

c) Cumplir, con arreglo al artículo 34 del Reglamento (UE) 2016/679, la obligación de comunicar sin dilación indebida al interesado la violación de la seguridad de los datos personales cuando sea probable que la violación de la seguridad entrañe un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.

8.2. Violación de la seguridad de datos personales tratados por el encargado

En caso de violación de la seguridad de datos personales tratados por el encargado, este lo notificará al responsable sin dilación indebida y en todo caso en el plazo máximo de las veinticuatro (24) horas naturales siguientes una vez que el encargado tenga constancia de ella. Dicha notificación deberá incluir como mínimo:

- 1) una descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad (inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados y de registros de datos afectados);
- 2) los datos de un punto de contacto en el que pueda obtenerse más información sobre la violación de la seguridad de los datos personales;
- 3) sus consecuencias probables y las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad, incluyendo las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Cuando y en la medida en que no se pueda proporcionar toda la información al mismo tiempo, en la notificación inicial se proporcionará la información de que se disponga en ese momento y, a medida que se vaya recabando, la información adicional se irá proporcionando sin dilación indebida.

El encargado cumplimentará la plantilla de reporte de violaciones de seguridad de los datos personales que se adjunta como **Apéndice III** para ayudar al responsable a cumplir las obligaciones que le atribuyen los artículos 33 y 34 del *Reglamento (UE) 2016/679*.

El encargado también se compromete :

- a) participar en cualquier acción de comunicación decidida por el responsable del tratamiento;
- b) a colaborar con el responsable del tratamiento, sin coste adicional alguno, en la adopción de todas las medidas razonables para poner fin a esta violación de datos personales, reparar en la medida de lo posible cualquier daño imputable al mismo que esta violación de datos personales haya podido causar y evitar la repetición de un incidente similar.

Además, el encargado del tratamiento no comunicará ni divulgará la violación de los datos personales, a menos que esté legalmente obligado a hacerlo. En cualquier caso, el encargado del tratamiento no incluirá al responsable del tratamiento en su comunicación sin el consentimiento previo por escrito de éste. El encargado del tratamiento también se compromete a adoptar las medidas adecuadas para remediar la violación, incluidas medidas para mitigar sus efectos negativos.

El encargado del tratamiento cumplimentará, en su caso, el formulario de notificación del **Apéndice III** y lo enviará a la dirección de correo electrónico del responsable del contrato identificada en el Acuerdo / Contrato Principal y de su DPO en caso de que cuente con él. Deberá adjuntarse a la notificación, en caso necesario, cualquier documentación o información que pueda ser útil para que el responsable del tratamiento notifique la violación de los datos a la autoridad de control competente y a los interesados, así como el nombre y los datos de contacto actualizados del RPD del encargado del tratamiento o de cualquier otra persona que pueda facilitar información adicional.

SECCIÓN III

DISPOSICIONES FINALES

Cláusula 9

Incumplimiento de las cláusulas y resolución del contrato

a) Sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 , en caso de que el encargado del tratamiento incumpla las obligaciones que le atribuye las presentes Cláusulas, el responsable podrá ordenar al encargado que suspenda el tratamiento de datos personales hasta que este vuelva a dar cumplimiento a las presentes Cláusulas, o resolver el contrato. El encargado informará con presteza al responsable en caso de que no pueda dar cumplimiento a las presentes Cláusulas por cualquier motivo.

b) El responsable estará facultado para resolver el contrato en lo que se refiera al tratamiento de datos personales en virtud de las presentes Cláusulas cuando:

- (i) el tratamiento de datos personales por parte del encargado haya sido suspendido por el responsable con arreglo a la letra a) y no se vuelva a dar cumplimiento a las presentes Cláusulas en un plazo razonable y, en cualquier caso, en un plazo de un mes a contar desde la suspensión;

- (ii) el encargado incumpla de manera sustancial o persistente las presentes Cláusulas o las obligaciones que le atribuye el Reglamento (UE) 2016/679;
- (iii) el encargado incumpla una resolución vinculante de un órgano jurisdiccional competente o de las autoridades de control competentes en relación con las obligaciones que les atribuye las presentes Cláusulas, el Reglamento (UE) 2016/679.

c) El encargado estará facultado para resolver el contrato en lo que se refiera al tratamiento de datos personales en virtud de las presentes Cláusulas cuando, tras haber informado al responsable de que sus instrucciones infringen los requisitos jurídicos exigidos por la cláusula 7.1, letra b), el responsable insiste en que se sigan dichas instrucciones.

d) Tras la resolución del contrato, el encargado suprimirá, a petición del responsable, todos los datos personales tratados por cuenta del responsable y acreditará al responsable que lo ha hecho, o devolverá todos los datos personales al responsable y suprimirá las copias existentes, a menos que el Derecho de la Unión o de los Estados miembros exija el almacenamiento de los datos personales.

Hasta que se destruyan o devuelvan los datos, el encargado seguirá garantizando el cumplimiento con las presentes Cláusulas.

SECCIÓN IV

OTRAS DISPOSICIONES

Cláusula 10

Cooperación

El encargado del tratamiento informará lo antes posible al responsable del tratamiento de cualquier solicitud (incluida cualquier investigación o búsqueda) de una autoridad competente que haya recibido directamente y que esté relacionada con el tratamiento de datos personales aplicado en virtud de las presentes cláusulas.

En caso de que el responsable del tratamiento sea objeto de una investigación por parte de una autoridad de protección de datos o de cualquier otra autoridad competente, de un procedimiento derivado de una infracción penal o administrativa, de una reclamación de responsabilidad por parte de un interesado o de un tercero afectado, o de cualquier otra reclamación o acción legal relacionada con el tratamiento de datos personales aplicado en virtud de las cláusulas tipo, el encargado del tratamiento se compromete a adoptar todas las medidas razonables para ayudar al responsable del tratamiento sin coste adicional.

Cláusula 11

Tratamiento de datos de contacto de las partes.

11.1 La persona de contacto dentro de cada parte para cualquier solicitud/pregunta/reclamación en relación con las presentes cláusulas serán las indicadas en el Apéndice I y será facilitada por el encargado del tratamiento a cualquier subencargado del tratamiento debidamente autorizado de conformidad con las cláusulas tipo.

11.2 Cuando una de las Partes y/o sus entidades afiliadas traten los datos personales de los empleados y representantes de la otra Parte y/o entidad afiliada, incluidos sus nombres y datos de contacto comerciales (en adelante, los "Datos de Contacto"), con el fin de gestionar sus actividades comerciales (en particular, la gestión del archivo de proveedores, clientes o clientes potenciales, la gestión de contratos), esta Parte actuará en

calidad de responsable del tratamiento y deberá cumplir las obligaciones que le incumben en virtud de la normativa aplicable en materia de protección de datos.

El responsable del tratamiento conservará los Datos de Contacto del encargado del tratamiento durante el tiempo que sea necesario para cumplir los fines para los que vayan a ser utilizados, con sujeción a las disposiciones legales en materia de archivo y plazos de conservación, en su caso. Por defecto, los Datos de Contacto se conservarán durante un periodo de diez (10) años tras la finalización de la ejecución del Contrato con el fin de permitir al responsable del tratamiento demostrar el cumplimiento de sus obligaciones legales y/o contractuales, en su caso, y garantizar el seguimiento de la relación comercial con el proveedor.

El responsable del tratamiento y/o cada entidad afiliada también pueden verse obligados a proporcionar acceso a los Datos de Contacto a sus entidades afiliadas y socios que lo necesiten en el contexto de los servicios y/o con el fin de supervisar la relación comercial.

Dicho tratamiento se basará en el interés legítimo de las Partes y/o de la entidad afiliada.

El proveedor informará a sus empleados y representantes, del tratamiento de sus Datos de Contacto en las condiciones descritas en la presente cláusula, incluido el modo de ejercer sus derechos ante el responsable del tratamiento. Los empleados y representantes de cada una de las Partes tienen derecho a acceder, rectificar o suprimir dichos Datos de Contacto, derecho a limitar el tratamiento de dichos Datos de Contacto, derecho a oponerse al tratamiento de dichos Datos de Contacto. Pueden hacer valer estos derechos directamente por correo electrónico al DPO del responsable del tratamiento.

Apéndice I: Información del tratamiento y medidas de seguridad

Resumen datos de cobertura contractual (incluye medidas de seguridad)	
Objeto / denominación y finalidad	Servei manteniment aplicacions Salesforce
Encargado	Aigües de Barcelona --- dpo@aiguesdebarcelona.cat
Encargado	Pte licitacion LSE ---
Categoría interesados	Clientes
Operaciones de tratamiento	Adaptación / Modificación -Extracción -Consulta / Acceso
Categorías de datos	Datos identificativos y/o de contacto personal necesarios para la ejecución del objeto del contrato. -Datos identificativos y/o de contacto profesional de firmantes del contrato -Imagen y/o voz -Datos técnicos relacionados con el contrato de suministro de agua -Medios de pago -Datos asociados al registro de la jornada laboral -Circunstancias sociales -Preferencias de consumo, hábitos, gustos, necesidades, etc. siempre que no puedan deducirse datos de categorías especiales
Duración del tratamiento	Durante la vigencia del Contrato o hasta su finalización en fecha anterior por cualquier causa
Comentarios / Observaciones adicionales	
Transferencias internacionales y garantías o mecanismos legales adoptados	No aplica
Subencargados	No aplica
Nivel de clasificación de la información gestionada en el servicio	SENSITIVE

Medidas de seguridad (TOM's)
<ul style="list-style-type: none"> -Tiene que haber un antivirus instalado en el equipo bloqueando las amenazas -Sistema de análisis y gestión de vulnerabilidades técnicas -El equipo tiene que tener los últimos parches de Seguridad de Windows -El equipo tiene que estar securizado con contraseña -El equipo tiene que tener una pantalla de bloqueo activada y que bloquee al cabo de 1 minuto como máximo -Tienen que existir, por parte de proveedor, unas funciones y obligaciones de los usuarios y normas de uso de los recursos TIC -SO up-to-date (sistema operativo actualizado) -El usuario tiene que tener un usuario de Active Directory (si aplica) -El equipo tiene que tener un cifrado de disco
Medidas de seguridad adicionales

Apéndice II: Modelo para la solicitud de autorización específica de encargos

Cuando sea necesaria la autorización específica de uno o más encargados/subencargados (distinto de los expresamente autorizados en la firma del contrato) se cumplimentará la siguiente solicitud para cada subencargado:

Identificación de los encargados	Finalidad del tratamiento	Descripción del tratamiento (*) Para facilitar el detalle de la descripción del tratamiento, se adjunta definición de las operaciones de tratamiento.	Duración del tratamiento	Terceros países a los que se transfieren los datos personales ⁸	Categoría (tipología de datos personales) y formato de los datos transferidos (¿cómo se transfieren?)	Indique las Herramientas de transferencia suscrita para su regulación ⁹ (**) Para facilitar el detalle, se adjunta breve definición de las herramientas
1º						
Razón social: [-] Dirección y país de la sede: [-] Sector económico: [-] Nº de registro mercantil: [-] Dirección de contacto: [-] Datos de contacto del Responsable de Protección de Datos o contacto para la protección de la privacidad e intimidad: [-]	[Descripción de la finalidad del tratamiento efectuado por el subencargado o del tratamiento y delimitación de responsabilidades entre subencargados del tratamiento]			[ninguno] o Lista de terceros países [-]	Categorías de datos personales: [-] Formato de los datos personales: [-]	[Decisión de adecuación] o [Cláusulas contractuales tipo] o [Normas Corporativas Vinculantes (BCR)]
2º(...)						

Y a los efectos oportunos, firma la presente, en [●] de [●] de [●]

Firma: (Nombre del representante) [●]

⁸ Nota: El acceso remoto desde un tercer país (por ejemplo, en el caso de la prestación de servicios de asistencia técnica) y/o el alojamiento en un proveedor de servicios en la nube situado fuera del EEE también constituye una transferencia.

⁹ Por favor, asegúrese de que las transferencias relacionadas con estos CCE Art 28 están correctamente cubiertas a través de las herramientas indicadas en la tabla.

Sociedad [•]

(*) A continuación se proporciona una breve descripción, así como algunos ejemplos de las operaciones previstas en la definición de tratamiento de datos del art. 4.2 del RGPD: recogida, registro, estructuración, organización, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, uso, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitación y supresión o destrucción.

- **Recogida:** Proceso de obtención de los datos para su tratamiento. Dentro de esta categoría se pueden encontrar diversas técnicas: formularios web, formulario en papel, encuestas, grabaciones de audio y vídeo, redes sociales, captación mediante sensores, a través de una APP móvil, etc.
- **Registro:** Es el proceso mediante el cual los datos personales quedan incorporados (grabados) en un sistema de información o bien en algún soporte físico, una vez éstas se han recogido.
- **Estructuración / clasificación:** Establecer categorías y asignarlas a los datos para su clasificación y almacenamiento a los sistemas de información o bien los archivos físicos (papel). Por ejemplo, en un sistema de información de recursos humanos podemos clasificar la información de los empleados agrupando por nivel de estudios, por datos identificativos (nombre, apellidos, DNI, fecha nacimiento, etc.), datos económicos de la nómina, por ciudad de residencia, etc.
- **Organización:** Poner en orden todos los datos de carácter personal que se utilizan en un tratamiento concreto, en función de criterios de clasificación del Responsable del tratamiento. En definitiva, se trata de decidir qué datos utilizamos y donde deben ir estos datos. Por ejemplo, de todos los datos de carácter personal que disponemos de los empleados tenemos que decidir qué datos se introducen a META4 y cuáles no; de este modo, estaríamos organizando los datos personales de los empleados.
- **Conservación:** Aquellas acciones destinadas a mantener o cuidar de la permanencia de los datos de carácter personal del tratamiento. Por ejemplo, cuando un cliente pide la baja del contrato de suministro debemos conservar los datos personales relativos a la relación contractual (bloqueadas) durante un determinado periodo de tiempo durante el cual se pueden exigir responsabilidades.
- **Adaptación o modificación:** Alteración que se produce en un dato o en una base de datos que tiene como consecuencia que ejerza funciones distintas de las inicialmente previstas.
- **Extracción:** Extraer o descargar datos de carácter personal desde un sistema de información. Por ejemplo, entrar al sistema SICAB y descargar en una unidad extraíble o en una carpeta local los datos relativos a clientes del primer semestre de 2019
- **Consulta:** Posibilidad de buscar y consultar datos personales dentro de los sistemas de información del responsable del tratamiento, o bien en formato papel en los archivos correspondientes.
- **Uso / tratamiento:** Operación o conjunto de operaciones realizadas sobre los datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea procedimientos de los datos automatizados o manuales, incluidas las referentes a datos en papel
- **Comunicación por transmisión:** Es la acción de transferir de manera lógica (informatizada o automatizada, no en papel) los datos desde un sistema de información a otro, por un canal de comunicación punto a punto o multipunto. Por ejemplo, la comunicación entre SICAB y otros sistemas con los que se comunique y se transmita datos personales.

- Difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso: Propagar, divulgar los datos personales o permitir un acceso lícito a estos datos a terceros. Por ejemplo, la difusión y acceso de determinados datos de los empleados en la intranet o de determinados datos del Comité de Dirección en la página web corporativa.
- Confrontación o Interconexión: Es la acción de comparar datos para encontrar coincidencias o extraer conclusiones que de manera individualizada no se pueden extraer. Por ejemplo, si un empleado accede a una APP corporativa y esta APP se conecta con un sistema de información interno para validar la identidad del empleado, se produce una interconexión. Otro ejemplo sería cualquier conexión que realiza SICAB con cualquier otro sistema de información interno de Aguas de Barcelona para validar cualquier dato.
- Limitación: Establecer condiciones o circunstancias que limitan, impiden o dificultan el uso de los datos, tales como el control de accesos a los archivos o los permisos de acceso a la información contenida en los sistemas de información, estableciendo sistemas de roles (en función de las tareas que realice cada profesional, podrá acceder o no a los datos).
- Supresión o destrucción: Eliminar los datos de los sistemas de información o archivos, ya sean automatizados o en papel, de manera que no puedan ser recuperados de los soportes de almacenamiento. La supresión siempre se deberá llevar a cabo mediante protocolos que garanticen la destrucción segura y, si se hace a través de proveedores, estos deben emitir un certificado de en este sentido, tal y como exige el modelo de contrato de encargado de tratamiento.

(**) GARANTÍAS PARA LAS TRANSFERENCIAS DE DATOS PERSONALES A TERCEROS PAÍSES U ORGANIZACIONES INTERNACIONALES.

- Transferencias basadas en una decisión de adecuación: Cuando las entidades receptoras de los datos se encuentren en un país, un territorio o uno o varios sectores específicos de ese país u organización internacional que hayan sido declarados de nivel de protección adecuado por la Comisión Europea.
- Mediante la aportación de garantías adecuadas
- Un instrumento jurídicamente vinculante y exigible entre las autoridades u organismos públicos
- Normas corporativas vinculantes (BCR)
- Cláusulas tipo de protección de datos adoptadas por la Comisión (CCT).
- Otras excepciones para situaciones específicas recogidas en el RGPD.

Para más información consultar la página web de la Agencia Española de Protección de Datos Personales:

<https://www.aepd.es/derechos-y-deberes/cumple-tus-deberes/medidas-de-cumplimiento/transferencias-internacionales>

Apéndice III: Plantilla para reporte de incidentes de seguridad

NOMBRE DE LA COMPAÑÍA	
NOMBRE/REFERENCIA DEL CONTRATO	
DESCRIPCIÓN BREVE DE LA INCIDENCIA	
FECHA DE DETECCIÓN	
MEDIO POR EL QUE SE HA TENIDO CONSTANCIA DEL INCIDENTE	
FECHA DEL INFORME	
FECHA DE ENVÍO DEL INFORME	

Descripción del incidente y detalle de las investigaciones efectuadas:	Descripción de los hechos comprobados:
Categorías de afectados y número aproximado de registros comprometidos	Categorías de afectados: <input type="checkbox"/> Clientes <input type="checkbox"/> Posibles clientes <input type="checkbox"/> Empleados <input type="checkbox"/> Personas de contacto/representantes/firmantes de contratos <input type="checkbox"/> Usuarios de páginas web <input type="checkbox"/> Otros (detallar) - Número de registros comprometidos <input type="checkbox"/> Personas afectadas y entidad Responsable. <input type="checkbox"/>
Datos de carácter personal comprometidos:	<input type="checkbox"/> Datos identificativos: nombre y apellidos <input type="checkbox"/> Cuenta bancaria (pseudononimizada) <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> Dirección postal <input type="checkbox"/> Correo electrónico. <input type="checkbox"/> Currículum Vitae. <input type="checkbox"/> Claves de usuario/contraseñas <input type="checkbox"/> Otros (especificar)
Tipo de brecha de seguridad	<input type="checkbox"/> Brecha de confidencialidad: partes que no están autorizadas, o no tienen un propósito legítimo para acceder a la información, acceden a ella. Informar: X) Identidad de afectados (nombre o identificador de referencia). Y) Alcance de la divulgación: número potencial y tipo de partes que pueden haber accedido ilegalmente a la información. Identificar a receptores.

	<p><input type="checkbox"/> Brecha de integridad: se altera la información original y la sustitución de datos puede ser perjudicial para el individuo.</p> <p>Z) Identidad de afectados (nombre o identificador de referencia).</p> <p>AA) Datos comprometidos a los que afecta la alteración.</p> <p>BB) Identificar en qué consiste la alteración.</p> <p><input type="checkbox"/> Brecha de disponibilidad: no se puede acceder a los datos originales cuando es necesario.</p> <p><input type="checkbox"/> Temporal (los datos son recuperables, pero tomará un periodo de tiempo y esto puede ser perjudicial para el individuo).</p> <p><input type="checkbox"/> Permanente (los datos no pueden recuperarse).</p> <p>Comentarios:</p>
Trazabilidad de accesos y uso de datos comprometidos	Sistemas afectados, y si lo permiten, informar sobre los accesos a datos comprometidos.
Medidas adoptadas para contener la incidencia, minimizar riesgos y para evitar nuevas incidencias:	
Clasificación del incidente de seguridad	<p><input type="checkbox"/> La Brecha de Seguridad se ha originado por una falta de medidas de seguridad técnicas implementadas en la compañía.</p> <p><input type="checkbox"/> La Brecha de Seguridad ha sido provocada por un ataque de un tercero.</p> <p><input type="checkbox"/> La Brecha de seguridad se ha originado por un error humano.</p> <p><input type="checkbox"/> Otro: especificar</p>
Información adicional	

ANEXO Nº 7.5 TRANSFERENCIA DE RESPONSABLE A ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

[Transferencia Internacional de Datos de Responsable a Encargado]

SECCIÓN I

Cláusula 1. Finalidad y ámbito de aplicación

a) La finalidad de estas cláusulas contractuales tipo es garantizar que se cumplan los requisitos que el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos¹⁰ (Reglamento general de protección de datos), exige para la transferencia de datos personales a un tercer país.

b) Las partes:

i) la(s) persona(s) física(s) o jurídica(s), autoridad(es) pública(s), servicio(s) u organismo(s) (en lo sucesivo, «entidad» o «entidades») que va(n) a transferir los datos personales, enumerada(s) en el anexo I.A (cada una denominada en lo sucesivo «exportador de datos»), y

ii) la(s) entidad(es) en un tercer país que va(n) a recibir los datos personales del exportador de datos directamente o indirectamente por medio de otra entidad que también sea parte en el presente pliego de cláusulas, enumerada(s) en el anexo I.A (cada una denominada en lo sucesivo «importador de datos»), han pactado las presentes cláusulas contractuales tipo (en lo sucesivo, «pliego de cláusulas»).

c) El presente pliego de cláusulas se aplica a la transferencia de datos personales especificada en el anexo I.B.

d) El apéndice del presente pliego de cláusulas, que contiene los anexos que se citan en estas, forman parte del pliego.

Cláusula 2. Efecto e invariabilidad de las cláusulas

a) El presente pliego de cláusulas establece garantías adecuadas, incluidos derechos exigibles de los interesados y acciones judiciales eficaces, de conformidad con el artículo 46, apartado 1, y el artículo 46, apartado 2, letra c), del Reglamento (UE) 2016/679 y, en relación con las transferencias de datos de responsables a encargados o de encargados a otros encargados, de conformidad con las cláusulas contractuales tipo a que se refiere el artículo 28, apartado 7, del Reglamento (UE) 2016/679 siempre que no se modifiquen, salvo para seleccionar el módulo o módulos adecuados o para añadir o actualizar información del apéndice. Esto no es óbice para que las partes incluyan en un contrato más amplio las cláusulas contractuales tipo que contiene el presente pliego, ni para que añadan otras cláusulas o garantías adicionales

¹⁰ Cuando el exportador de datos sea un encargado del tratamiento sujeto al Reglamento (UE) 2016/679 que actúe por cuenta de una institución u organismo de la Unión como responsable del tratamiento, se considera que la utilización del presente pliego de cláusulas al recurrir a otro encargado (subtratamiento) no sujeto al Reglamento (UE) 2016/679 también garantiza el cumplimiento del artículo 29, apartado 4, del Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2018, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones, órganos y organismos de la Unión, y a la libre circulación de esos datos, y por el que se derogan el Reglamento (CE) nº 45/2001 y la Decisión nº 1247/2002/CE (DO L 295 de 21.11.2018, p. 39), en la medida en que estén armonizados el presente pliego de cláusulas y las obligaciones en materia de protección de datos que imponga el contrato u otro acto jurídico celebrado entre el responsable y el encargado con arreglo al artículo 29, apartado 3, del Reglamento (UE) 2018/1725. Este será el caso, en particular, cuando el responsable y el encargado del tratamiento se basen en las cláusulas contractuales tipo incluidas en la Decisión 2021/915.

siempre que no contradigan, directa o indirectamente, al presente pliego de cláusulas ni perjudiquen los derechos o libertades fundamentales de los interesados.

b) El presente pliego de cláusulas se entiende sin perjuicio de las obligaciones a las que esté sujeto el exportador de datos en virtud del Reglamento (UE) 2016/679.

Cláusula 3. Terceros beneficiarios

a) Los interesados podrán invocar, como terceros beneficiarios, el presente pliego de cláusulas contra el exportador y/o el importador de datos y exigirles su cumplimiento, con las excepciones siguientes.

i) Cláusulas 1, 2, 3, 6 y 7.

ii) Cláusula 8.1, letra b), y cláusula 8.9, letras a), c), d) y e);

iii) Cláusula 9, letras a), c), d) y e);

iv) Cláusula 12 letras a), d) y f).

v) Cláusula 13.

vi) Cláusula 15.1, letras c), d) y e).

vii) Cláusula 16, letra e).

viii) Cláusula 18 letras a) y b);

b) Lo dispuesto en la letra a) se entiende sin perjuicio de los derechos que el Reglamento (UE) 2016/679 otorga a los interesados.

Cláusula 4. Interpretación

a) Cuando en el presente pliego de cláusulas se utilizan términos definidos en el Reglamento (UE) 2016/679, se entiende que tienen el mismo significado que en dicho Reglamento.

b) El presente pliego de cláusulas deberá leerse e interpretarse con arreglo a las disposiciones del Reglamento (UE) 2016/679.

c) El presente pliego de cláusulas no se podrá interpretar de manera que entre en conflicto con los derechos y obligaciones establecidos en el Reglamento (UE) 2016/679.

Cláusula 5. Jerarquía

En caso de contradicción entre el presente pliego de cláusulas y las disposiciones de acuerdos conexos entre las partes que estuvieren en vigor en el momento en que se pactare o comenzare a aplicarse el presente pliego de cláusulas, prevalecerá el presente pliego de cláusulas.

Cláusula 6. Descripción de la transferencia o transferencias

Los datos de la transferencia o transferencias y, en particular, las categorías de datos personales que se transfieren y los fines para los que se transfieren se especifican en el anexo I.B.

Cláusula 7 (opcional). Cláusula de incorporación

- a) Cualquier entidad que no sea parte en el presente pliego de cláusulas podrá, previo consentimiento de todas las partes, adherirse al presente pliego de cláusulas en cualquier momento, ya sea como exportador de datos o como importador de datos, cumplimentando el apéndice y firmando el anexo I.A.
- b) Una vez haya cumplimentado el apéndice y firmado el anexo I.A, la entidad que se adhiera se considerará parte en el presente pliego de cláusulas y tendrá los derechos y obligaciones de un exportador de datos o un importador de datos, según la categoría en la que se haya inscrito en el anexo I.A.
- c) La entidad que se adhiera no adquirirá derechos y obligaciones del presente pliego de cláusulas derivados del período anterior a la adhesión.

SECCIÓN II: OBLIGACIONES DE LAS PARTES**Cláusula 8. Garantías en materia de protección de datos**

El exportador de datos garantiza que ha hecho esfuerzos razonables para determinar que el importador de datos puede, aplicando medidas técnicas y organizativas adecuadas, cumplir las obligaciones que le atribuye el presente pliego de cláusulas.

8.1. Instrucciones

- a) El importador de datos solo tratará los datos personales siguiendo instrucciones documentadas del exportador de datos. El exportador de datos podrá dar dichas instrucciones durante todo el período de vigencia del contrato.
- b) El importador de datos informará inmediatamente al exportador de datos en caso de que no pueda seguir dichas instrucciones.

8.2. Limitación de la finalidad

El importador de datos tratará los datos personales únicamente para los fines específicos de la transferencia indicados en el anexo I.B, salvo cuando siga instrucciones adicionales del exportador de datos.

8.3. Transparencia

Previa solicitud, el exportador de datos pondrá gratuitamente a disposición del interesado una copia del presente pliego de cláusulas, incluido el apéndice cumplimentado por las partes. En la medida en que sea necesario para proteger secretos comerciales u otro tipo de información confidencial, como las medidas descritas en el anexo II y datos personales, el exportador de datos podrá expurgar el texto del apéndice del presente pliego de cláusulas antes de compartir una copia, pero deberá aportar un resumen significativo si, de no hacerlo, el interesado no pudiese comprender el tenor del apéndice o ejercer sus derechos. Previa solicitud, las partes comunicarán al interesado los motivos del expurgo, en la medida de lo posible sin revelar la información expurgada. La presente cláusula se entiende sin perjuicio de las obligaciones que los artículos 13 y 14 del Reglamento (UE) 2016/679 atribuyen al exportador de datos.

8.4. Exactitud

Si el importador de datos tiene conocimiento de que los datos personales que ha recibido son inexactos o han quedado obsoletos, informará de ello al exportador de datos sin dilación indebida. En este caso, el importador de datos colaborará con el exportador de datos para suprimir o rectificar los datos.

8.5. Duración del tratamiento y supresión o devolución de los datos

El tratamiento por parte del importador de datos solo se realizará durante el período especificado en el anexo I.B. Una vez se hayan prestado los servicios de tratamiento, el importador de datos suprimirá, a petición del exportador de datos, todos los datos personales tratados por cuenta del exportador de datos y acreditará al exportador de datos que lo ha hecho, o devolverá al exportador de datos todos los datos personales tratados en su nombre y suprimirá las copias existentes. Hasta que se destruyan o devuelvan los datos, el importador de datos seguirá garantizando el cumplimiento con el presente pliego de cláusulas. Si el Derecho del país aplicable al importador de datos prohíbe la devolución o la destrucción de los datos personales, el importador de datos se compromete a seguir garantizando el cumplimiento del presente pliego de cláusulas y solo tratará los datos en la medida y durante el tiempo que exija el Derecho del país. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la cláusula 14 y, en particular, de la obligación que esta impone al importador de datos de informar al exportador de datos durante todo el período de vigencia del contrato si tiene motivos para creer que está o ha estado sujeto a normativa o prácticas que no se ajustan a los requisitos de la cláusula 14, letra a).

8.6. Seguridad del tratamiento

a) El importador de datos y, durante la transferencia, también el exportador de datos aplicarán medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de los datos; en particular, la protección contra violaciones de la seguridad que ocasionen la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales, o la comunicación o acceso no autorizados (en lo sucesivo, «violación de la seguridad de los datos personales»). A la hora de determinar un nivel adecuado de seguridad, las partes tendrán debidamente en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, y los riesgos que entraña el tratamiento para los interesados. Las partes deberán considerar, en particular, el cifrado o la seudonimización, especialmente durante la transmisión, si de este modo se puede cumplir la finalidad del tratamiento. En caso de seudonimización, la información adicional necesaria para atribuir los datos personales a un interesado específico quedará, en la medida de lo posible, bajo el control exclusivo del exportador de datos. Al cumplir las obligaciones que le impone el presente párrafo, el importador de datos aplicará, al menos, las medidas técnicas y organizativas que figuran en el anexo II. El importador de datos llevará a cabo controles periódicos para garantizar que estas medidas sigan proporcionando un nivel de seguridad adecuado.

b) El importador de datos solo concederá acceso a los datos personales a los miembros de su personal en la medida en que sea estrictamente necesario para la ejecución, la gestión y el seguimiento del contrato. Garantizará que las personas autorizadas para tratar los datos personales se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación de confidencialidad de naturaleza estatutaria.

c) En caso de violación de la seguridad de datos personales tratados por el importador de datos en virtud del presente pliego de cláusulas, el importador de datos adoptará medidas adecuadas para ponerle remedio y, en particular, medidas para mitigar los efectos negativos. El importador de datos también lo notificará al exportador de datos sin dilación indebida una vez tenga conocimiento de la violación de la seguridad. Dicha notificación incluirá los datos de un punto de contacto en el que pueda obtenerse más información, una descripción de la naturaleza de la violación (en la que figuren, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados y registros de datos personales afectados), las consecuencias probables y las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad, especialmente, en su caso, medidas para mitigar sus posibles efectos negativos. Cuando y en la medida en que no se pueda

proporcionar toda la información al mismo tiempo, en la notificación inicial se proporcionará la información de que se disponga en ese momento y, a medida que se vaya recabando, la información adicional se irá proporcionando sin dilación indebida.

d) El importador de datos deberá colaborar con el exportador de datos y ayudarlo para que pueda cumplir las obligaciones que le atribuye el Reglamento (UE) 2016/679, especialmente en cuanto a la notificación a la autoridad de control competente y a los interesados afectados, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de que dispone el importador de datos.

8.7. Datos sensibles

En la medida en que la transferencia incluya datos personales que revelen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical, datos genéticos o datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física, datos relativos a la salud o datos relativos a la vida sexual o la orientación sexual de una persona física, o datos relativos a condenas e infracciones penales (en lo sucesivo, «datos sensibles»), el importador de datos aplicará las restricciones específicas y/o las garantías adicionales descritas en el anexo I.B.

8.8. Transferencias ulteriores

El importador de datos solo comunicará los datos personales a un tercero siguiendo instrucciones documentadas del exportador de datos. Por otra parte, solo se podrán comunicar los datos a terceros situados fuera de la Unión Europea¹¹ (en el mismo país que el importador de datos o en otro tercer país; en lo sucesivo, «transferencia

ulterior») si el tercero está vinculado por el presente pliego de cláusulas o consiente a someterse a este, con elección del módulo correspondiente, o si:

- i) la transferencia ulterior va dirigida a un país sobre el que haya recaído una decisión de adecuación, con arreglo al artículo 45 del Reglamento (UE) 2016/679, que abarque la transferencia ulterior;
- ii) el tercero aporta de otro modo garantías adecuadas, con arreglo a los artículos 46 o 47 del Reglamento (UE) 2016/679, respecto del tratamiento en cuestión;
- iii) si la transferencia ulterior es necesaria para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones en el marco de procedimientos administrativos, reglamentarios o judiciales específicos; o
- iv) si la transferencia ulterior es necesaria para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física.

La validez de las transferencias ulteriores depende de que el importador de datos aporte las demás garantías previstas en el presente pliego de cláusulas y, en particular, la limitación de la finalidad.

8.9. Documentación y cumplimiento

a) El importador de datos resolverá con presteza y de forma adecuada las consultas del exportador de datos relacionadas con el tratamiento con arreglo al presente pliego de cláusulas.

¹¹ El Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo (en lo sucesivo, el «Acuerdo EEE») dispone la ampliación del mercado interior de la Unión Europea a los tres Estados del EEE (Islandia, Liechtenstein y Noruega). La legislación de la Unión sobre protección de datos y, en particular, el Reglamento (UE) 2016/679 están cubiertos por el Acuerdo EEE y han sido incorporados al anexo XI del mismo. Por lo tanto, toda comunicación del importador de datos a un tercero situado en el EEE no puede considerarse una transferencia ulterior a efectos del presente pliego de cláusulas.

b) Las partes deberán poder demostrar el cumplimiento del presente pliego de cláusulas. En particular, el importador de datos conservará suficiente documentación de las actividades de tratamiento que se realicen por cuenta del exportador de datos.

c) El importador de datos pondrá a disposición del exportador de datos toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego de cláusulas y, a instancia del exportador de datos, permitirá y contribuirá a la realización de auditorías de las actividades de tratamiento cubiertas por el presente pliego de cláusulas, a intervalos razonables o si existen indicios de incumplimiento. Al decidir si se realiza un examen o una auditoría, el exportador de datos podrá tener en cuenta las certificaciones pertinentes que obren en poder del importador de datos.

d) El exportador de datos podrá optar por realizar la auditoría por sí mismo o autorizar a un auditor independiente. Las auditorías podrán consistir en inspecciones de los locales o instalaciones físicas del importador de datos y, cuando proceda, realizarse con un preaviso razonable.

e) Las partes pondrán a disposición de la autoridad de control competente, a instancia de esta, la información a que se refieren las letras b) y c) y, en particular, los resultados de las auditorías.

Cláusula 9. Recurso a subencargados

- Opciones

1: AUTORIZACIÓN PREVIA ESPECÍFICA: El importador de datos solo podrá subcontratar a un subencargado las actividades de tratamiento que realice por cuenta del exportador de datos en virtud del presente pliego de cláusulas con la autorización previa específica por escrito del exportador de datos. El importador de datos presentará la solicitud de autorización específica al menos [especificar período de tiempo] antes de la contratación del subencargado de que se trate, junto con la información necesaria para que el exportador de datos pueda resolver la solicitud. La lista de subencargados ya autorizados por el exportador de datos figura en el anexo III. Las partes mantendrán actualizado el anexo III.

2: AUTORIZACIÓN GENERAL POR ESCRITO: El importador de datos cuenta con una autorización general del exportador de datos para contratar a subencargados que figuren en una lista acordada. El importador de datos informará al exportador de datos específicamente y por escrito de las adiciones o sustituciones de subencargados previstas en dicha lista con al menos [especificar período de tiempo] de antelación, de modo que el exportador de datos tenga tiempo suficiente para formular objeción a tales cambios antes de que se contrate al subencargado o subencargados de que se trate. El importador de datos proporcionará al exportador de datos la información necesaria para que este pueda ejercer su derecho a formular objeción.

b) Cuando el importador de datos recurra a un subencargado para llevar a cabo actividades específicas de tratamiento (por cuenta del exportador de datos), lo hará por medio de un contrato escrito que establezca, en esencia, las mismas obligaciones en materia de protección de datos que las impuestas al importador de datos en virtud del presente pliego de cláusulas, especialmente en lo que se refiere a los derechos de los interesados en cuanto que terceros beneficiarios¹². Las Partes convienen que, al cumplir el presente pliego de cláusulas, el importador de datos también da cumplimiento a las obligaciones que le atribuye la cláusula 8.8. El importador de datos se asegurará de que el subencargado cumpla las obligaciones que le atribuya el presente pliego de cláusulas.

¹² Este requisito podrá satisfacerse si el subencargado se adhiere al presente pliego de cláusulas, con elección del módulo correspondiente, con arreglo a la cláusula 7.

c) El importador de datos proporcionará al exportador de datos, a instancia de este, una copia del contrato con el subencargado y de cualquier modificación posterior del mismo. En la medida en que sea necesario para proteger secretos comerciales u otro tipo de información confidencial, como datos personales, el importador de datos podrá expurgar el texto del contrato antes de compartir la copia.

d) El importador de datos seguirá siendo plenamente responsable ante el exportador de datos del cumplimiento de las obligaciones que imponga al subencargado su contrato con el importador de datos. El importador de datos notificará al exportador de datos los incumplimientos por parte del subencargado de las obligaciones que le atribuye dicho contrato.

e) El importador de datos pactará con el subencargado una cláusula de tercero beneficiario en virtud de la cual, en caso de que el importador de datos desaparezca de facto, cese de existir jurídicamente o sea insolvente, el exportador de datos tendrá derecho a rescindir el contrato del subencargado y ordenar a este que suprima o devuelva los datos personales.

Cláusula 10. Derechos del interesado

a) El importador de datos notificará con presteza al exportador de datos las solicitudes que reciba del interesado. No responderá a dicha solicitud por sí mismo, a menos que el exportador de datos le haya autorizado a hacerlo.

b) El importador de datos ayudará al exportador de datos a cumplir sus obligaciones al responder a las solicitudes de ejercicio de derechos que el Reglamento (UE) 2016/679 atribuye a los interesados. A este respecto, las partes establecerán en el anexo II medidas técnicas y organizativas apropiadas, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento, por las que se garantice que se prestará ayuda al responsable a aplicar la presente cláusula, así como el objeto y el alcance de la ayuda requerida.

c) En el cumplimiento de las obligaciones que le atribuyen las letras a) y b), el importador de datos seguirá las instrucciones del exportador de datos.

Cláusula 11. Reparación

a) El importador de datos informará a los interesados, de forma transparente y en un formato de fácil acceso, mediante notificación individual o en su página web, del punto de contacto autorizado para tramitar reclamaciones. Este tramitará con presteza las reclamaciones que reciba de los interesados.

[*OPCIÓN:* El importador de datos se aviene a que los interesados también puedan presentar una reclamación ante un organismo independiente de resolución de litigios¹³ sin coste alguno para el interesado. Informará a los interesados, en la forma establecida en la letra a), de este mecanismo de reparación y de que no están obligados a recurrir a este ni a seguir una secuencia concreta de vías de reparación.]

b) En caso de litigio entre un interesado y una de las partes en relación con el cumplimiento del presente pliego de cláusulas, dicha parte hará todo lo posible para resolver amistosamente el problema de forma oportuna. Las partes se mantendrán mutuamente informadas de tales litigios y, cuando proceda, colaborarán para resolverlos.

c) El importador de datos se compromete a aceptar, cuando el interesado invoque un derecho de tercero beneficiario con arreglo a la cláusula 3, la decisión del interesado de:

¹³ El importador de datos solo podrá ofrecer una resolución independiente de los litigios a través de un órgano de arbitraje si está establecido en un país que haya ratificado el Convenio de Nueva York sobre la ejecución de laudos arbitrales.

i) presentar una reclamación ante la autoridad de control del Estado miembro de su residencia habitual o su lugar de trabajo o ante la autoridad de control competente con arreglo a la cláusula 13;

ii) ejercitar una acción judicial en el sentido de la cláusula 18.

d) Las partes aceptan que el interesado pueda estar representado por una entidad, organización o asociación sin ánimo de lucro en las condiciones establecidas en el artículo 80, apartado 1, del Reglamento (UE) 2016/679.

e) El importador de datos acepta acatar las resoluciones que sean vinculantes con arreglo al Derecho aplicable de la UE o del Estado miembro de que se trate.

f) El importador de datos acepta que la elección del interesado no menoscabe sus derechos sustantivos y procesales a obtener reparación de conformidad con el Derecho aplicable.

Cláusula 12. Responsabilidad

a) Cada parte será responsable ante la(s) otra(s) de cualquier daño y perjuicio que le(s) cause por cualquier vulneración del presente pliego de cláusulas.

b) El importador de datos será responsable ante el interesado; el interesado tendrá derecho a que se le indemnice por los daños y perjuicios materiales o inmateriales que el importador de datos o su subencargado ocasionen al interesado por vulnerar los derechos de terceros beneficiarios que deriven del presente pliego de cláusulas.

c) A pesar de lo dispuesto en la letra b), el exportador de datos será responsable ante el interesado; el interesado tendrá derecho a que se le indemnice por los daños y perjuicios materiales o inmateriales que el exportador de datos o el importador de datos (o su subencargado) ocasionen al interesado por vulnerar los derechos de terceros beneficiarios que deriven del presente pliego de cláusulas. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la responsabilidad del exportador de datos y, cuando el exportador de datos sea un encargado que actúe por cuenta de un responsable, de la responsabilidad del responsable con arreglo al Reglamento (UE) 2016/679 o el Reglamento (UE) 2018/1725, según cuál sea de aplicación.

d) Las partes acuerdan que, si el exportador de datos es considerado responsable, de conformidad con la letra c), de los daños o perjuicios causados por el importador de datos (o su subencargado), estará legitimado para exigir al importador de datos la parte de la indemnización que sea responsabilidad del importador de los datos.

e) Cuando más de una parte sea responsable de un daño o perjuicio ocasionado al interesado como consecuencia de una vulneración del presente pliego de cláusulas, todas las partes responsables serán responsables solidariamente.

f) Las partes acuerdan que, si una parte es considerada responsable con arreglo a la letra e), estará legitimada para exigir a la otra parte la parte de la indemnización correspondiente a su responsabilidad por el daño o perjuicio.

g) El importador de datos no puede alegar la conducta de un subencargado del tratamiento para eludir su propia responsabilidad.

Cláusula 13. Supervisión

a)

Opción 1 [Cuando el exportador de datos esté establecido en un Estado miembro de la UE:] La autoridad de control responsable de garantizar que el exportador de datos cumpla el Reglamento (UE) 2016/679 en cuanto a la transferencia de los datos, indicada en el anexo I.C, actuará como autoridad de control competente.

Opción 2 [Cuando exportador de datos no esté establecido en un Estado miembro de la UE, pero sí en un lugar que entre dentro del ámbito territorial de aplicación del Reglamento (UE) 2016/679, de conformidad con el artículo 3, apartado 2, y haya nombrado a un representante con arreglo al artículo 27, apartado 1, del Reglamento (UE) 2016/679:] La autoridad de control del Estado miembro en que esté establecido el representante en el sentido del artículo 27, apartado 1, del Reglamento (UE) 2016/679, indicada en el anexo I.C, actuará como autoridad de control competente.

Opción 3 [Cuando exportador de datos no esté establecido en un Estado miembro de la UE, pero sí en un lugar que entre dentro del ámbito territorial de aplicación del Reglamento (UE) 2016/679 de la Comisión, de conformidad con el artículo 3, apartado 2, y no haya nombrado a un representante con arreglo al artículo 27, apartado 2, del Reglamento (UE) 2016/679 de la Comisión:] La autoridad de control de uno de los Estado miembros en que estén situados los interesados cuyos datos personales se transfieran en virtud del presente pliego de cláusulas en el contexto de una oferta de bienes o servicios, o cuyo comportamiento esté siendo controlado, indicada en el anexo I.C, actuará como autoridad de control competente.

b) El importador de datos da su consentimiento a someterse a la jurisdicción de la autoridad de control competente y a cooperar con ella en cualquier procedimiento destinado a garantizar el cumplimiento del presente pliego de cláusulas. En particular, el importador de datos se compromete a responder a consultas, someterse a auditorías y cumplir las medidas adoptadas por la autoridad de control y, en particular, las medidas correctivas e indemnizatorias. Remitirá a la autoridad de control confirmación por escrito de que se han tomado las medidas necesarias.

SECCIÓN III: DERECHO DEL PAÍS Y OBLIGACIONES EN CASO DE ACCESO POR PARTE DE LAS AUTORIDADES PÚBLICAS

Cláusula 14. Derecho y prácticas del país que afectan al cumplimiento de las cláusulas

a) Las partes aseguran que no tienen motivos para creer que el Derecho y las prácticas del tercer país de destino aplicables al tratamiento de los datos personales por el importador de datos, especialmente los requisitos para la comunicación de los datos personales o las medidas de autorización de acceso por parte de las autoridades públicas, impidan al importador de datos cumplir las obligaciones que le atribuye el presente pliego de cláusulas. Dicha aseveración se fundamenta en la premisa de que no se oponen al presente pliego de cláusulas el Derecho y las prácticas que respeten en lo esencial los derechos y libertades fundamentales y no excedan de lo que es necesario y proporcionado en una sociedad democrática para salvaguardar uno de los objetivos enumerados en el artículo 23, apartado 1, del Reglamento (UE) 2016/679.

b) Las partes declaran que, al aportar la garantía a que se refiere la letra a), han tenido debidamente en cuenta, en particular, los aspectos siguientes:

i) las circunstancias específicas de la transferencia, como la longitud de la cadena de tratamiento, el número de agentes implicados y los canales de transmisión utilizados; las transferencias ulteriores previstas; el tipo de destinatario; la finalidad del tratamiento; las categorías y el formato de los datos

personales transferidos; el sector económico en el que tiene lugar la transferencia; el lugar de almacenamiento de los datos transferidos;

ii) el Derecho y las prácticas del tercer país de destino —especialmente las que exijan comunicar datos a las autoridades públicas o autorizar el acceso de dichas autoridades— que sean pertinentes dadas las circunstancias específicas de la transferencia, así como las limitaciones y garantías aplicables¹⁴

iii) las garantías contractuales, técnicas u organizativas pertinentes aportadas para complementar las garantías previstas en el presente pliego de cláusulas, especialmente incluidas las medidas aplicadas durante la transferencia y el tratamiento de los datos personales en el país de destino.

c) El importador de datos asegura que, al llevar a cabo la valoración a que se refiere la letra b), ha hecho todo lo posible por proporcionar al exportador de datos la información pertinente y se compromete a seguir colaborando con el exportador de datos para garantizar el cumplimiento del presente pliego de cláusulas.

d) Las partes acuerdan documentar la evaluación a que se refiere la letra b) y ponerla a disposición de la autoridad de control competente previa solicitud.

e) El importador de datos se compromete a notificar con presteza al exportador de datos si, tras haberse vinculado por el presente pliego de cláusulas y durante el período de vigencia del contrato, tiene motivos para creer que está o ha estado sujeto a normativa o prácticas que no se ajustan a los requisitos de la letra a), incluso a raíz de un cambio de la normativa en el tercer país o de una medida (como una solicitud de comunicación) que indique una aplicación de dicha normativa en la práctica que no se ajuste a los requisitos de la letra a).

f) De realizarse la notificación a que se refiere la letra e) o si el exportador de datos tiene motivos para creer que el importador de datos ya no puede cumplir las obligaciones que le atribuye el presente pliego de cláusulas, el exportador de datos determinará con presteza las medidas adecuadas (por ejemplo, medidas técnicas u organizativas para garantizar la seguridad y la confidencialidad) que deberán adoptar el exportador de datos y/o el importador de datos para poner remedio a la situación. El exportador de datos suspenderá la transferencia de los datos si considera que no hay garantías adecuadas o si así lo dispone la autoridad de control competente. En este supuesto, el exportador de datos estará facultado para resolver el contrato en lo que se refiera al tratamiento de datos personales en virtud del presente pliego de cláusulas. Si el contrato tiene más de dos partes contratantes, el exportador de datos solo podrá ejercer este derecho de resolución con respecto a la parte pertinente, a menos que las partes hayan acordado otra cosa. En caso de resolución del contrato en virtud de la presente cláusula, será de aplicación la cláusula 16, letras d) y e).

¹⁴ Por lo que se refiere al efecto de dicho Derecho y prácticas en el cumplimiento del presente pliego de cláusulas, a la hora de realizar una valoración integral de esta cuestión pueden tenerse en cuenta distintos aspectos. Uno de estos aspectos puede ser que haya experiencia práctica pertinente y documentada en casos anteriores de solicitudes de comunicación por parte de las autoridades públicas, o la ausencia de tales solicitudes, en un período suficientemente representativo. Con esto se quiere decir, en particular, los registros internos u otra documentación elaborados de forma continua con la diligencia debida y certificados en los niveles más altos de la dirección siempre que esta información pueda compartirse legalmente con terceros. Cuando se use esta experiencia práctica para llegar a la conclusión de que el importador de datos no tendrá impedimento para cumplir el presente pliego de cláusulas, deberá estar respaldada por otros elementos pertinentes y objetivos; corresponde a las partes valorar minuciosamente si la suma de estos factores es suficientemente determinante, en términos de fiabilidad y representatividad, para respaldar esta conclusión. En particular, las partes deben tener en cuenta si su experiencia práctica está corroborada y no se ve desmentida, por información que sea fiable y de dominio público o accesible de cualquier otro modo acerca de la existencia o ausencia de solicitudes en el mismo sector o acerca de la aplicación de la normativa de que se trate en la práctica, como jurisprudencia e informes de organismos de supervisión independientes.

Cláusula 15. Obligaciones del importador de datos en caso de acceso por parte de las autoridades públicas

15.1. Notificación

a) El importador de datos se compromete a notificar con presteza al exportador de datos y, cuando sea posible, al interesado (de ser necesario, con la ayuda del exportador de datos) si:

i) recibe una solicitud jurídicamente vinculante de comunicación de datos personales transferidos con arreglo al presente pliego de cláusulas presentada por una autoridad pública (sobre todo, judicial) en virtud del Derecho del país de destino; dicha notificación contendrá información sobre los datos personales solicitados, la autoridad solicitante, la base jurídica de la solicitud y la respuesta dada; o

ii) tiene conocimiento de que las autoridades públicas han tenido acceso directo a los datos personales transferidos con arreglo al presente pliego de cláusulas en virtud del Derecho del país de destino; dicha notificación incluirá toda la información de que disponga el importador de datos.

b) Si se prohíbe al importador de datos enviar la notificación al exportador de datos y/o al interesado en virtud del Derecho del país de destino, el importador de datos se compromete a hacer todo lo posible para obtener una dispensa de la prohibición, con el fin de comunicar toda la información disponible y lo antes posible. El importador de datos se compromete a documentar las actuaciones que realice a tal fin para poder justificar su diligencia si se lo pide el exportador de datos.

c) En la medida en que lo permita el Derecho del país de destino, el importador de datos se compromete a proporcionar al exportador de datos, a intervalos regulares durante el período de vigencia del contrato, la mayor cantidad posible de información pertinente sobre las solicitudes recibidas (en particular, el número de solicitudes, el tipo de datos solicitados, la autoridad o autoridades solicitantes, la impugnación de las solicitudes, el resultado de tales impugnaciones, etc.).

d) El importador de datos se compromete a conservar la información a que se refieren las letras a) a c) durante el período de vigencia del contrato y a ponerla a disposición de la autoridad de control competente previa solicitud.

e) Las letras a) a c) se entenderán sin perjuicio de la obligación del importador de datos, contemplada en la cláusula 14, letra e), y en la cláusula 16, de informar con presteza al exportador de datos cuando no pueda dar cumplimiento al presente pliego de cláusulas.

15.2. Control de la legalidad y minimización de datos

a) El importador de datos se compromete a controlar la legalidad de la solicitud de comunicación y, en particular, si la autoridad pública solicitante está debidamente facultada para ello, así como a impugnar la solicitud si, tras una valoración minuciosa, llega a la conclusión de que existen motivos razonables para considerar que la solicitud es ilícita con arreglo al Derecho del país de destino, incluidas las obligaciones aplicables en virtud del Derecho internacional y los principios de cortesía internacional. El importador de datos agotará, en las mismas condiciones, las vías de recurso. Al impugnar una solicitud, el importador de datos instará la aplicación de medidas cautelares para suspender los efectos de la solicitud hasta que la autoridad judicial competente se haya pronunciado sobre el fondo. No comunicará los datos personales solicitados hasta que se lo exija la normativa procesal aplicable. Estos requisitos se entienden sin perjuicio de las obligaciones que la cláusula 14, letra e), atribuye al importador de datos.

b) El importador de datos se compromete a documentar sus valoraciones jurídicas y las impugnaciones de solicitudes de comunicación y a poner dicha documentación a disposición del exportador de datos en la medida en que lo permita el Derecho del país de destino. También pondrá dicha documentación a disposición de la autoridad de control competente previa solicitud.

c) El importador de datos se compromete a proporcionar la mínima información posible al responder a las solicitudes de comunicación, basándose en una interpretación razonable de la solicitud.

SECCIÓN IV: DISPOSICIONES FINALES

Cláusula 16. Incumplimiento de las cláusulas y resolución del contrato

a) El importador de datos informará con presteza al exportador de datos en caso de que no pueda dar cumplimiento al presente pliego de cláusulas por cualquier motivo.

b) En caso de que el importador de datos incumpla las obligaciones que le atribuye el presente pliego de cláusulas, el exportador de datos suspenderá la transferencia de datos personales al importador de datos hasta que se vuelva a garantizar el cumplimiento o se resuelva el contrato. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la cláusula 14, letra f).

c) El exportador de datos estará facultado para resolver el contrato en lo que se refiera al tratamiento de datos personales en virtud del presente pliego de cláusulas cuando:

i) el exportador de datos haya suspendido la transferencia de datos personales al importador de datos con arreglo a la letra b) y no se vuelva a dar cumplimiento al presente pliego de cláusulas en un plazo razonable y, en cualquier caso, en un plazo de un mes a contar desde la suspensión;

ii) el importador de datos vulnere de manera sustancial o persistente el presente pliego de cláusulas; o

iii) el importador de datos incumpla una resolución vinculante de un órgano jurisdiccional o autoridad de control competente en relación con las obligaciones que le atribuye el presente pliego de cláusulas.

En este supuesto, informará a la autoridad de supervisión competente de su incumplimiento. Si el contrato tiene más de dos partes contratantes, el exportador de datos solo podrá ejercer este derecho de resolución con respecto a la parte pertinente, a menos que las partes hayan acordado otra cosa.

d) Los datos personales que se hayan transferido antes de la resolución del contrato con arreglo a la letra c) deberán, a elección del exportador de datos, devolverse inmediatamente al exportador de datos o destruirse en su totalidad. Lo mismo será de aplicación a las copias de los datos. El importador de datos acreditará la destrucción de los datos al exportador de datos. Hasta que se destruyan o devuelvan los datos, el importador de datos seguirá garantizando el cumplimiento con el presente pliego de cláusulas. Si el Derecho del país aplicable al importador de datos prohíbe la devolución o la destrucción de los datos personales transferidos, el importador de datos se compromete a seguir garantizando el cumplimiento del presente pliego de cláusulas y solo tratará los datos en la medida y durante el tiempo que exija el Derecho del país.

e) Ninguna de las partes podrá revocar su consentimiento a quedar vinculada por el presente pliego de cláusulas si: i) la Comisión Europea adopta una decisión de conformidad con el artículo 45, apartado 3, del Reglamento (UE) 2016/679 que regule la transferencia de datos personales a los que se aplique el presente pliego de cláusulas; o ii) el Reglamento (UE) 2016/679 pasa a formar parte del ordenamiento jurídico del país al que se transfieren los datos personales. Ello se entiende sin perjuicio de otras responsabilidades que sean de aplicación al tratamiento en cuestión en virtud del Reglamento (UE) 2016/679.

Cláusula 17. Derecho aplicable

OPCIÓN 1: El presente pliego de cláusulas se regirá por el Derecho de uno de los Estados miembros de la Unión Europea, siempre que dicho Derecho admita la existencia de derechos de los terceros beneficiarios. Las partes acuerdan que sea el Derecho de ____ (especifíquese el Estado miembro).]

OPCIÓN 2: El presente pliego de cláusulas se regirá por el Derecho del Estado miembro de la Unión Europea en que esté establecido el exportador de datos. Cuando dicho Derecho no admita la existencia de derechos de los terceros beneficiarios, se regirá por el Derecho de otro Estado miembro de la Unión Europea que sí la admita. Las partes acuerdan que sea el Derecho de ____ (especifíquese el Estado miembro).]

Cláusula 18. Elección del foro y jurisdicción

- a) Cualquier controversia derivada del presente pliego de cláusulas será resuelta judicialmente en un Estado miembro de la Unión Europea.
- b) Las partes acuerdan que sean los órganos jurisdiccionales de ____ (especifíquese el Estado miembro).
- c) Los interesados también podrán ejercer acciones judiciales contra el exportador de datos y/o el importador de datos en el Estado miembro en el que el interesado tenga su residencia habitual.
- d) Las partes acuerdan someterse a la jurisdicción de dicho Estado miembro.

ANEXO I**A. LISTA DE PARTES**

Exportador(es) de datos: [Identidad y datos de contacto del exportador o exportadores de datos y, en su caso, del delegado de protección de datos de este o estos y/o del representante en la Unión Europea]

1. Nombre:

Dirección:

Nombre, cargo y datos de contacto de la persona de contacto:

Actividades relacionadas con los datos transferidos en virtud del presente pliego de cláusulas:
.....

Firma y fecha:

Función (responsable/encargado):

2.

Importador(es) de datos: [Identidad y datos de contacto del importador o importadores de datos, incluida cualquier persona de contacto responsable de la protección de los datos]

1. Nombre:

Dirección:

Nombre, cargo y datos de contacto de la persona de contacto:

Actividades relacionadas con los datos transferidos en virtud del presente pliego de cláusulas:
.....

Firma y fecha:

Función (responsable/encargado):

2.

B. DESCRIPCIÓN DE LA TRANSFERENCIA

Categorías de interesados cuyos datos personales se transfieren

.....

Categorías de datos personales transferidos

.....

Datos sensibles transferidos (si procede) y restricciones o garantías aplicadas que tengan plenamente en cuenta la naturaleza de los datos y los riesgos que entrañan, como, por ejemplo, la limitación estricta de la finalidad, restricciones de acceso (incluido el acceso exclusivo del personal que haya hecho un curso especializado), un registro del acceso a los datos, restricciones a transferencias ulteriores o medidas de seguridad adicionales.

.....

La frecuencia de la transferencia (por ejemplo, si los datos se transfieren de una vez o de forma periódica).

.....

Naturaleza del tratamiento

.....

Finalidad(es) de la transferencia y posterior tratamiento de los datos

.....

El plazo durante el cual se conservarán los datos personales o, cuando eso no sea posible, los criterios utilizados para determinar este plazo

.....

En caso de transferencia a (sub)encargados, especifíquese también el objeto, la naturaleza y la duración del tratamiento

.....

C. AUTORIDAD DE CONTROL COMPETENTE

Indíquese la autoridad o autoridades de control competentes de conformidad con la cláusula 13

.....

ANEXO II

MEDIDAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS, EN ESPECIAL MEDIDAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LOS DATOS

NOTA ACLARATORIA:

Las medidas técnicas y organizativas deben describirse de manera concreta y no de manera genérica. Véase también el comentario general de la primera página del apéndice, especialmente en cuanto a la necesidad de indicar claramente qué medidas se aplican a cada transferencia o conjunto de transferencias.

Descripción de las medidas técnicas y organizativas aplicadas por los importadores de datos (inclusive las certificaciones pertinentes) para garantizar un nivel adecuado de seguridad, teniendo en cuenta la naturaleza, el alcance, el contexto y la finalidad del tratamiento, así como los riesgos para los derechos y libertades de las personas físicas.

[Ejemplos de medidas posibles:

- Medidas de seudonimización y cifrado de los datos personales
- Medidas para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento
- Medidas para restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico
- Procesos de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento
- Medidas para la identificación y autorización del usuario
- Medidas para la protección de los datos durante la transmisión
- Medidas para la protección de los datos durante el almacenamiento
- Medidas para garantizar la seguridad física de los lugares en los que se tratan los datos personales
- Medidas para garantizar el registro de incidentes
- Medidas para garantizar la configuración del sistema, en especial la configuración por defecto
- Medidas de gobernanza y gestión de la informática y la seguridad informática internas
- Medidas para la certificación/garantía de procesos y productos
- Medidas para garantizar la minimización de datos
- Medidas para garantizar la calidad de los datos
- Medidas para garantizar una retención limitada de los datos
- Medidas para garantizar la responsabilidad proactiva
- Medidas para permitir la portabilidad de los datos y garantizar la supresión

En el caso de las transferencias a (sub)encargados, describa también las medidas técnicas y organizativas específicas que deberá adoptar el (sub)encargado para poder prestar ayuda al responsable y, en el caso de transferencias de un encargado a un subencargado, al exportador de datos.

ANEXO III**LISTA DE SUBENCARGADOS DEL TRATAMIENTO**

NOTA ACLARATORIA:

Debe cumplimentarse este anexo respecto de los módulos dos y tres cuando sea necesaria la autorización específica de uno o más subencargados [cláusula 9, letra a), opción 1].

El responsable ha autorizado que se recurra a los subencargados siguientes:

1. Nombre:

Dirección:

Nombre, cargo y datos de contacto de la persona de contacto:

Descripción del tratamiento (incluida una delimitación bien definida de las responsabilidades si se autoriza a varios subencargados):

2.

ANEXO Nº 7.6 DECLARACIÓN RESPONSABLE CUMPLIMIENTO RGPD SUBENCARGADO

Yo, [●], con DNI [●], actuando en representación del operador económico [●] (en adelante, "el encargado de tratamiento"), con NIF [●], en virtud del contrato [●] firmado con [●] (en adelante, "el responsable del tratamiento").

DECLARO BAJO MI RESPONSABILIDAD:

1. RESPETO AL CONTRATO CON EL SUBENCARGADO:

- Que he suscrito un contrato con [NOMBRE DEL SUBENCARGADO] que impone, en esencia, las mismas obligaciones en materia de protección de datos que me han sido impuestas a mí en virtud del contrato con el responsable del tratamiento.
- Que este contrato incluye todas las cláusulas de protección de datos exigidas por el RGPD y por el acuerdo principal.

2. RESPETO AL CUMPLIMIENTO Y SUPERVISIÓN:

- Que me aseguraré que el subencargado cumpla todas las obligaciones establecidas tanto en el contrato suscrito con este como en el Reglamento (UE) 2016/679, manteniendo una supervisión activa y continuada de su cumplimiento.

3. RESPETO A LA TRANSPARENCIA:

- Que, cuando el responsable lo solicite, le mostraré evidencia de las cláusulas suscritas con el subencargado (contrato subencargado de tratamiento de datos) y de cualquier modificación posterior.
- Que, si es necesario para proteger secretos comerciales o información confidencial, podré expurgar partes del contrato antes de mostrarlo, manteniendo siempre la transparencia sobre las obligaciones de protección de datos.

4. RESPETO A LA RESPONSABILIDAD:

- Que sigo siendo plenamente responsable ante el responsable del tratamiento del cumplimiento de todas las obligaciones, incluidas las que he impuesto al subencargado.
- Que notificaré inmediatamente al responsable cualquier incumplimiento por parte del subencargado de las obligaciones contractuales en materia de protección de datos.

Y para que así conste y a los efectos oportunos, firmo esta declaración responsable en la fecha indicada

Fecha:

Firma:

ANEXO Nº 8
PROPOSICIÓN ECONÓMICA
(INCORPORAR EN EL SOBRE Nº 3)

El/la abajo firmante, con DNI [●], actuando en nombre propio/en representación de [●], con NIF [●], actuando en su condición de [●], habiendo tenido conocimiento de la convocatoria del procedimiento de contratación relativo al "**Servicio para el soporte funcional y técnico de las aplicaciones sobre Salesforce en Aigües de Barcelona**" (AB/2026/031), con sujeción a lo establecido en el Pliego de Condiciones Particulares, el Pliego de Prescripciones Técnicas, el Contrato Tipo y todos los anexos de la documentación que reviste carácter contractual, el contenido de los cuales conoce y acepta íntegramente, y con sujeción a lo que se ha comprometido en la proposición técnica de su oferta, en caso de resultar seleccionada para celebrar el referido Contrato, se obliga a realizar la prestación por los importes (IVA no incluido) y conceptos que se relacionan a continuación:

Concepto	Presupuesto máximo de licitación (2 años)	Precio unitario máximo (€/h)	Total Horas estim. (2 años)	Precio unitario ofertado (€/h)	Importe total ofertado (2 años)
C.1.1) Servicio de soporte funcional y técnico de las aplicaciones Salesforce de Aigües de Barcelona , que incluye las prestaciones descritas en los apartados 5.1 a 5.11 del PPT	1.800.000,00 €				[●],[●] €
C.1.2) Precio/hora en concepto de ampliación de la bolsa de horas de Desarrollo evolutivo , que incluye las prestaciones descritas en el apartado 5.12 del PPT	540.000,00 €	75,00	3.600	[●],[●] €	[●],[●] €
TOTAL (C.1.1 + C.1.2)	2.340.000,00 €				[●],[●] €

El tipo de IVA a repercutir sobre el precio arriba ofertado es del [●],[●] %.

Plazo de validez de la oferta.....6 meses

Y a los efectos oportunos, firma la presente, en [●] a [●] de [●] de 20[●]

Firma: (Nombre y firma del/la representante)

Notas importantes:

1.- **Quedarán excluidas** del presente procedimiento aquellas ofertas que no se ajusten al formato del presente anexo, siendo incompletas, anómalas, contengan enmiendas, errores y/u omisiones, que no permitan conocer claramente las condiciones para valorar la oferta o puedan inducir a error.

Quedarán excluidas del presente procedimiento aquellas ofertas que propongan importes superiores a las cantidades establecidas para cada concepto (C.1.1 y C.1.2) que integra el presupuesto máximo de licitación indicado en la letra D) del Cuadro Resumen de Características, así como en el apartado 3.2 del presente PCP.

2.- Los parámetros en base a los cuales se determinará cuándo una oferta económica es anormalmente baja quedan establecidos en la Cláusula 14.5 del PCP.

ANEXO Nº 9
ASPECTOS DE SOSTENIBILIDAD

(INCORPORAR EN EL SOBRE Nº 3)

**“SERVICIO PARA EL SOPORTE FUNCIONAL Y TÉCNICO DE LAS APLICACIONES SOBRE
SALESFORCE DE AIGÜES DE BARCELONA”**

(Nº EXP.: AB/2026/031)

El/La abajo firmante, con DNI [●], actuando en nombre propio/en representación de [●], con NIF [●], actuando en su condición de [●], habiendo tenido conocimiento de la convocatoria del presente procedimiento de contratación, así como de las condiciones y requisitos que se exigen para la adjudicación de la misma, se compromete, en nombre de la empresa que representa, a realizarlo con estricta sujeción a los requisitos y condiciones que constan en la documentación facilitada por Aigües de Barcelona, así como con la documentación técnica de su oferta, en caso de resultar adjudicataria, y se obliga a ejecutar la prestación aplicando los siguientes aspectos de sostenibilidad:

C.2.1 Contratación de tareas específicas que representen, al menos, UN (1) puesto de trabajo de personas con discapacidad reconocida en un grado mínimo del 33,00% o riesgo de exclusión social en un Centro Especial de Trabajo (CET, personas con discapacidad) o Empresa de Inserción (EI, personas con dificultad para la inserción laboral/riesgo de exclusión social)	SI / NO ¹⁵
C.2.2 Contratación, en caso de baja de alguna persona adscrita al servicio, de UNA (1) persona en plantilla (nueva contratación o asignación) con dificultades de inserción/exclusión o riesgo de exclusión social o con discapacidad reconocida en un grado mínimo del 33,00%.	SI / NO ²¹

Y a los efectos oportunos, se firma la presente, en [●] de [●] de [●].

Firma: *(Nombre del/la representante)*

¹⁵ Con independencia de si se ofertan los mencionados aspectos de sostenibilidad, el operador económico deberá aportar el presente Anexo debidamente cumplimentado, indicando la opción que corresponda y habiéndose de respetar en todo caso el contenido íntegro del mismo.

ANEXO Nº 10

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

Con el objeto de establecer una calificación de las ofertas presentadas, se valorarán los siguientes aspectos, otorgando los puntos indicados en cada apartado:

	Puntos
B. CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR:	47,50
B.1. MEMORIA TÉCNICA:	47,50
B.1.1 Modelo de organización y gobierno del equipo:	12,00
B.1.2 Descripción detallada de la metodología y procedimientos de trabajo:	15,50
B.1.2.1 Modelo de prestación del servicio:	5,00
B.1.2.2 Metodología para el seguimiento y control de calidad:	5,00
B.1.2.3 Metodología para el control de la deuda técnica:	5,50
B.1.3 Transformación Servicio	20,00
B.1.3.1 Propuesta de estrategias para mejorar los despliegues y para la automatización de pruebas:	8,00
B.1.3.2 Propuesta de estrategias para la mejora de procesos técnicos y operativos:	7,00
B.1.3.3 Propuesta de estrategia para la implantación de AgentForce:	5,00
C. CRITERIOS OBJETIVOS DE APLICACIÓN AUTOMÁTICA:	52,50
C.1 PROPOSICIÓN ECONÓMICA:	51,50
C.1.1 PROPOSICIÓN ECONÓMICA RELATIVA AL SERVICIO:	50,00
C.1.2 PROPOSICIÓN ECONÓMICA RELATIVA A LA BOLSA DE HORAS OPCIONALES:	1,50
C.2 Mejora vinculada con la integración social de personas con discapacidad o en situación o riesgo de exclusión social.	1,00
C.2.1 Tareas específicas mediante CET o EI:	0,70
C.2.2 Nueva contratación o asignación:	0,30
Total (A+B):	100,00

B. CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR

B.1 (Obligatorio) MEMORIA TÉCNICA: hasta un máximo de **47,50 puntos**, desglosados del siguiente modo:

B.1.1 (Obligatorio) Modelo de organización y gobierno del equipo: hasta un máximo de **12,00 puntos**.

Se otorgará la máxima puntuación en el presente apartado al operador que presente la propuesta más adecuada del modelo propuesto para el gobierno eficiente del servicio objeto del Contrato (Servicio de soporte funcional y técnico de las aplicaciones Salesforce de Aigües de Barcelona), así como de la organización del servicio, incluyendo la descripción detallada de los siguientes aspectos:

- Estructuración del equipo de trabajo propuesto para la realización de las tareas descritas en el PPT, perfil de los miembros del equipo de trabajo propuesto, su organización y dimensionamiento;
- Los roles, responsabilidades y la dedicación prevista de cada uno de los miembros del equipo de trabajo;
- El modelo de gestión y seguimiento del servicio, incluyendo la interrelación y los canales de contacto con Aigües de Barcelona.

Se requiere un desarrollo específico de la propuesta para la gestión de los distintos equipos de trabajo que garantice un servicio exclusivo para cada aplicación sin perjudicar la coherencia del ecosistema Salesforce ni perder las sinergias entre los equipos.

El resto de ofertas se puntuarán comparativamente.

Nota: El desarrollo de este apartado debe de ser completamente coherente con lo indicado en el PPT y, especialmente, con lo establecido en el capítulo 10 de éste, así como con el resto de documentación contractual.

B.1.2 (Obligatorio) Descripción detallada de la metodología y procedimientos de trabajo: hasta un máximo de **15,50 puntos**.

Se otorgará la máxima puntuación en el presente apartado al operador que presente la propuesta más detallada y adecuada relativa a las metodologías, procesos y herramientas que empleará para garantizar la correcta ejecución y calidad del servicio.

El resto de ofertas se puntuará comparativamente.

La información del presente apartado deberá estar estructurada a partir de los siguientes subpuntos:

B.1.2.1 (Obligatorio) Modelo de prestación del servicio: hasta un máximo de **5,00 puntos**.

Se deberá aportar una descripción detallada de la metodología y procedimientos de trabajo a aplicar para la ejecución del conjunto de actividades que configuran el servicio [Mantenimiento correctivo, preventivo, adaptativo, perfectivo; Servicio a las diferentes tareas de soporte; Desarrollo evolutivo; Supervisión en los despliegues de los diferentes entornos y pruebas de regresión], siempre respetando los requerimientos incluidos en el PPT y, en especial, lo establecido en los capítulos 5, 7 y 9 del mismo. En dicha descripción deberán de indicarse las herramientas adicionales que, en su caso, además de las ya previstas en el PPT a aportar por Aigües de Barcelona, serán objeto de aporte y uso por parte del Licitador en caso de resultar Adjudicatario.

B.1.2.2 (Obligatorio) Metodología para el seguimiento y control de calidad: *hasta un máximo de 5,00 puntos.*

Los licitadores deberán describir, de forma específica y detallada, el modelo propuesto para la gestión, seguimiento, registro y traslado a Aigües de Barcelona del grado de cumplimiento con los acuerdos de nivel de servicio (ANS) establecidos para el servicio a licitar. Asimismo, la metodología propuesta deberá considerar procesos orientados a la consecución de mejoras sobre los ANS. Todo ello, en coherencia con el PPT y, de forma específica, con lo establecido en las prescripciones 8, 10 y 11 del mismo.

B.1.2.3 (Obligatorio) Metodología para el control de la deuda técnica: *hasta un máximo de 5,50 puntos.*

Se otorgará la máxima puntuación al licitador que presente la propuesta más adecuada para dar visibilidad a la deuda técnica, así como para crear dinámicas de trabajo que propicien la refactorización, haciendo de la calidad del código un tema importante para el equipo.

Se entenderá por deuda técnica como aquel desarrollo que no se hizo o no quedó correctamente finalizado en un momento determinado del tiempo y que debería de funcionar de forma que fuese escalable, fácil de entender, de mantener o de evolucionar. Así como aquellos desarrollos que ya no son necesarios al poder incorporar herramientas estándar de Salesforce.

El resto de ofertas se puntuará comparativamente.

B.1.3 (Obligatorio) Transformación Servicio: *hasta un máximo de 20,00 puntos.*

Se otorgará la máxima puntuación en el presente apartado al operador que logre demostrar mejor su capacidad para impulsar la mejora continua, la modernización del servicio y de las aplicaciones, más allá de la operación estándar del servicio.

El resto de ofertas se puntuará comparativamente.

La información del presente apartado deberá estar estructurada a partir de los siguientes subpuntos:

B.1.3.1 (Obligatorio) Propuesta de estrategias para el despliegue continuo y automatización de pruebas: *hasta un máximo de 8,00 puntos.*

Como parte integrante de su oferta, atendiendo a las características de las actividades que forman parte del servicio objeto de licitación y en aras de afianzar una mejora continua del mismo, los operadores económicos deberán proponer estrategias de transformación del servicio orientadas al despliegue continuo y automatización de pruebas, tales como:

- Propuesta para automatizar peticiones operativas recurrentes;
- Propuesta para automatizar pruebas de regresión de la aplicación;
- Propuesta para mejorar la rapidez de los despliegues a producción, reduciendo las acciones manuales.

Todo ello, especificando el/los aspectos del servicio objeto de mejora y el módulo al que hace referencia (Service Cloud, Field Service, Field Service App, Marketing Cloud, Service Cloud Voice, Amazon Connect, etc.)

Debe considerarse la disponibilidad de la herramienta Copado en Aigües de Barcelona.

B.1.3.2 (Obligatorio) Propuesta de estrategias para la mejora de procesos técnicos y operativos: hasta un máximo de **7,00 puntos**.

De igual forma, los operadores económicos deberán proponer estrategias de transformación del servicio orientadas a la mejora de procesos técnicos y operativos, tales como:

- Análisis de recurrencia de incidencias en los procesos y aplicación de medidas correctoras;
- Propuesta para mejorar la eficiencia de procesos operativos del servicio (simplificación, coherencia, robustez, etc.);
- Propuesta para mejorar la eficiencia de procesos desde un punto de vista técnico (rapidez, consumo de recursos, etc.);
- Propuesta para el control de los errores en las integraciones, reducción de los mismos y mejora de los paneles de control.

Todo ello, especificando el/los aspectos del servicio objeto de mejora.

B.1.3.3 (Obligatorio) Propuesta de estrategia para la implantación de AgentForce: hasta un máximo de **5,00 puntos**.

De igual forma, los operadores económicos deberán proponer estrategias de transformación orientadas al despliegue de funcionalidades sobre Agent Force que permitan la simplificación o automatización de las tareas de los usuarios, tales como:

- Revisión de los agentes disponibles out-of-the-box;
- Propuestas de pilotos;
- Estrategias de control de costes en el uso de AgentForce y Data360

NOTA IMPORTANTE: Las propuestas que obtengan una puntuación inferior a 25,00 puntos, en relación a los criterios sometidos a un juicio de valor, serán excluidas del presente procedimiento, al considerarse técnicamente insuficientes. Por lo tanto, respecto a las mismas ya no se procederá a la apertura de su sobre N^o 3, ni consecuentemente serán tenidas en cuenta en ningún caso a efectos de la apreciación de las ofertas anormales o desproporcionadas, al no tener la consideración de ofertas admitidas.

C. CRITERIOS OBJETIVOS DE APLICACIÓN AUTOMÁTICA:

C.1 PROPOSICIÓN ECONÓMICA RELATIVA AL SERVICIO: hasta un máximo de 50,00 puntos desglosados del siguiente modo:

C.1.1 (Obligatorio) Prestación del servicio de soporte funcional y técnico de las aplicaciones Salesforce (2 años): hasta un máximo de 50,00 puntos

La puntuación obtenida en este apartado será la resultante de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación C. 1. 1 licitador (i)} = \left(1 - \left[\frac{PE_i - PE_{\min}}{IL(C.1.1)}\right] \times \left[\frac{1}{M}\right]\right) \times 50,00$$

Dónde:

PE_{min} es la proposición económica relativa al servicio C.1.1 más baja (IVA no incluido) y que no se considere "oferta anormalmente baja" sin haberse justificado su viabilidad.

PE_i es la proposición económica relativa al servicio C.1.1 del licitador (i) objeto de valoración (IVA no incluido).

IL (C.1.1) es el presupuesto de licitación del apartado C.1.1 (1.800.000,00 €)

M es el factor de modulación, equivalente a **2,00**.

Los parámetros en base a los cuales se determinará cuándo una oferta económica es anormalmente baja quedan establecidos en la Cláusula 14.5 del Pliego de Condiciones Particulares.

C.1.2 (Obligatorio) Bolsa de horas de soporte evolutivo: hasta un máximo de 1,50 puntos

Se otorgará la máxima puntuación al operador económico que ofrezca el menor precio €/hora en concepto de bolsa de horas opcional establecido en el apartado 5.12 del PPT.

El resto de ofertas se puntuarán proporcionalmente, aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación C. 1. 2 licitador (i)} = \left(1 - \left[\frac{PM_i - PM_{min}}{IL (C.1.2)}\right] \times \left[\frac{1}{M}\right]\right) \times 1,50$$

Dónde:

PM_{min} es el precio/hora en concepto de C.1.2 más bajo ofertado (IVA no incluido) y que no se considere "oferta anormalmente baja" sin haberse justificado su viabilidad.

PM_i es el precio/hora en concepto de C.1.2 de la oferta (i) objeto de valoración (IVA no incluido).

IL (C.1.2) es el presupuesto de licitación del apartado C.1.2 (540.000,00 €)

M es el factor de modulación, equivalente a **2,00**.

Los parámetros en base a los cuales se determinará cuándo una oferta económica es anormalmente baja quedan establecidos en la Cláusula 14.5 del Pliego de Condiciones Particulares.

C.2 Opcional) Mejora vinculada con la integración social de personas con discapacidad o en situación o riesgo de exclusión social: hasta un máximo de 1,00 punto, desglosado del siguiente modo:

C.2.1 (Opcional) Tareas específicas mediante CET o EI: (0,70 puntos)

Se otorgarán **0,70 puntos** al licitador que ofrezca la contratación de tareas específicas del servicio y que representen, al menos, UN (1) puesto de trabajo de personas con discapacidad reconocida en un grado mínimo del 33,00% o riesgo de exclusión social en un Centro Especial de Trabajo (CET, personas con discapacidad) o Empresa de Inserción (EI, personas con dificultad para la inserción laboral/riesgo de exclusión social).



C.2.2 (Opcional) Nueva contratación o asignación: *(0,30 puntos)*

Se otorgarán **0,30 puntos** al licitador que ofrezca, en caso de baja de alguna persona adscrita al servicio, la contratación de UNA (1) persona en plantilla (nueva contratación o asignación) con dificultades de inserción/exclusión o riesgo de exclusión social o con discapacidad reconocida en un grado mínimo del 33,00%.