

**PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES
QUE DEBE REGIR EL CONTRATO PARA EL "SERVICIO DE SOPORTE
FUNCIONAL Y MANTENIMIENTO DE SALESFORCE FIELD SERVICE Y
SALESFORCE OBSERVATORI PER L'EINA DE DIÀLEG DE AIGÜES DE
BARCELONA"**

Nº EXP.: AB/2023/087

PROCEDIMIENTO ABIERTO



**CUADRO-RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO
DE CONTRATACIÓN**

A) DESCRIPCIÓN CONTRATO: Servicio de soporte y mantenimiento de Salesforce Field Service y Salesforce observatori per l'eina de diàleg de Aigües de Barcelona. Nº EXPEDIENTE: <u>AB/2023/087</u>
B) CODIGO CPV: 72267100-0 - Mantenimiento de software de tecnología de la información.
C) VALOR MÁXIMO ESTIMADO DEL CONTRATO: 1.324.820,70 € (IVA no incluido).
D) PRESUPUESTO MÁXIMO DE LICITACIÓN: 323.127,00 € (IVA no incluido), desglosado en los siguientes conceptos, con sus correspondientes presupuestos máximos de licitación, IVA no incluido: <ul style="list-style-type: none">❖ D.1.) Servicio de mantenimiento y desarrollos evolutivos: 199.127,00 € (IVA no incluido).❖ D.2.) Ampliación de la bolsa de evolutivos: 124.000,00 € (IVA no incluido). El precio unitario máximo de este concepto: 62,00 €/hora
E) PERÍODO DE VIGENCIA: UN (1) AÑO.
F) PRÓRROGAS: SI. DOS (2) prórrogas de como máximo 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:</u> TRES (3) AÑOS. Adicionalmente prórroga forzosa de máximo 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: NO.
L) PLAZO MÍNIMO DE GARANTÍA: SÍ, según lo previsto en la Prescripción 12 del PPT, se establece se establece un plazo de garantía mínimo de SEIS (6) MESES para los desarrollos evolutivos, a contar desde la puesta en marcha en producción y activación de los mismos.
M) ADMISIBILIDAD DE VARIANTES: NO.
N) LOTES: NO.
O) REVISIÓN DE PRECIOS: NO. Únicamente en el caso de prórroga del Contrato.
P) CAPACIDAD Y SOLVENCIA: Ver Cláusulas 7 y 9 del presente Pliego de Condiciones Particulares.

**CUADRO-RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO
DE CONTRATACIÓN**

Q) PUBLICIDAD:

La publicidad de la convocatoria del procedimiento de contratación se adecua a las exigencias previstas en el artículo 78, artículo 80 y Anexo VII del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales (en adelante, "RDLSE"):

- Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE):
 - Fecha de envío: **17 de maig de 2023**
- Plataforma de Licitación Electrónica de Aigües de Barcelona.

La publicación en la referida Plataforma de licitación tendrá lugar de forma simultánea a la publicación del anuncio de licitación en el DOUE (salvo que tuviera lugar el supuesto recogido en el artículo 80.5 del RDLSE), permitiéndose en 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, que se denominarán "Sobre 1, 2 y 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 máxima: **4 de juliol de 2023** Hora máxima: **12:00 horas**

NOTA: Previamente es necesario el registro del licitador mediante certificado digital en la URL anteriormente detallada. Este proceso de registro se describe en el Anexo N° 0 del presente Pliego.

S) APERTURA DE SOBRES:

APERTURA DEL SOBRE ELECTRÓNICO NÚM. 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 previsto en la Cláusula 17 del presente Pliego.

U) SUBCONTRATACIÓN: Sí en los términos establecidos en la Cláusula 17 del presente Pliego.

V) MODIFICACIONES: Posibilidad prevista en la presente documentación contractual de conformidad con lo previsto en la Cláusula 18 del presente Pliego de Condiciones Particulares y en el Contrato Tipo.

W) PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL: Sí, según se establece en la Cláusula 9 del presente PCP.

**CUADRO-RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO
DE CONTRATACIÓN**

X) 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, siempre que se haya solicitado con la debida antelación, proporcionará la información adicional que se precise sobre los pliegos de condiciones y demás documentación como máximo SEIS (6) días antes del plazo máxima para la presentación de las ofertas en los términos en que así también se prevé en el artículo 64.1 del RDLSE.

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

Con arreglo a lo dispuesto en la Cláusula 14 del presente Pliego, únicamente el licitador a quién se proponga adjudicatario del Contrato deberá, previamente a su formalización, (i) presentar la Declaración de Compromiso en Materia de Protección de Datos Personales adjunta al Anexo N° 6.3 de este Pliego, así como, (ii) rellenar, entregar y cumplir satisfactoriamente el "check- list" que se acompaña como Anexo N° 6.2 del mismo documento. Asimismo, durante la ejecución del Contrato se deberán observar por parte del adjudicatario las medidas de seguridad que se recogen en el Anexo N° 10 del citado Pliego.

I.- DISPOSICIONES GENERALES

Cláusula 1.- Objeto del contrato

1.1.- El objeto de este Pliego de Condiciones es establecer las condiciones que regirán la adjudicación, por parte de Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua S.A. (en adelante, "**Aigües de Barcelona**"), del contrato para para el "Servicio de soporte y mantenimiento de Salesforce Field Service y Salesforce observatori per l'eina de diàleg de Aigües de Barcelona", así como establecer las prescripciones jurídicas, económicas y técnicas que, junto con el Pliego de Prescripciones Técnicas y el Contrato, regirán la ejecución de la prestación.

El alcance y detalle de las actividades a prestar en el citado servicio quedan determinadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

1.2.- A estos efectos, el presente Pliego 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 correspondiente.

Cláusula 2.- Régimen jurídico

2.1.- El procedimiento de contratación se llevará a cabo con arreglo a lo previsto en el Pliego de Condiciones Particulares, el Pliego de Prescripciones Técnicas, el Contrato tipo y en el resto de documentación que también reviste carácter contractual y se adecuará en todo caso a aquel; 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 (el "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. De igual modo, Aigües de Barcelona se regirá por lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales y en 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 por lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos por el cual se deroga la Directiva 95/46/CE.

2.3.- En todo caso, el presente contrato se encuentra sujeto al derecho privado, rigiendo 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 resuelta en 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 proposiciones 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 Pliego, 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 estimado del contrato, presupuesto 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.

Este valor máximo estimado incluye todos los factores de valoración según previsiones del artículo 4 del RDLS. En particular, para el cálculo del valor máximo estimado del Contrato, se han tenido en cuenta las eventuales prórrogas, así como las posibles modificaciones operativas previstas en la Cláusula 18 del presente Pliego.

Año	Presupuesto de licitación	Posibles prórrogas	Posibles modificaciones	Posible prórroga forzosa	Total valor estimado
1er año:	323.127,00 €		64.625,40 €		387.752,40 €
2º año:		323.127,00 €	64.625,40 €		387.752,40 €
3er año:		323.127,00 €	64.625,40 €		387.752,40 €
6 meses				161.563,50 €	161.563,50 €
Totales:	323.127,00 €	646.254,00 €	193.876,20 €	161.563,50 €	1.324.820,70 €

En la tabla siguiente se detalla el importe anual estimado del Contrato desglosado por los diferentes conceptos comprendidos en el objeto contractual:

	Valor anual estimado por conceptos
Servicio de mantenimiento y desarrollos evolutivos	199.127,00 €
Ampliación de la bolsa de evolutivos	124.000,00 €
Total (anual estimado)	323.127,00 €

3.2.- El presupuesto máximo de licitación es el que se fija en la **letra D)** del Cuadro-Resumen de Características.

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.

Conforme a aquello previsto en el presente Pliego, el importe total resultante de la proposición económica realizada por el operador económico no puede superar el presupuesto máximo de licitación. La/s oferta/s que supere/n el importe mencionado quedará/an excluida/s y, en consecuencia, el operador económico o los operadores económicos del procedimiento de contratación.

3.3.- El precio final del Contrato será el que resulte de la oferta realizada por el licitador adjudicatario conforme a lo previsto en el PPT y en el presente Pliego.

Los precios ofertados 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.- Durante la vigencia de los Contratos no se admitirá la revisión de los precios unitarios ofertados. En caso de prórroga se procederá a la revisión de los precios unitarios ofertados, aplicándose a tal efecto a

los mismos el último IPC interanual de Cataluña (IPC General de Cataluña) publicado por organismos oficiales en la fecha de finalización del contrato o de la prórroga.

Cláusula 4.- Período de vigencia del contrato

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 por alguna de las causas que habilitan a ello. Tras su formalización, iniciará el plazo de ejecución del Contrato que se establece en la **letra E)** del Cuadro-Resumen de características.

Asimismo, la prestación efectiva del servicio objeto de contrato se llevarán a cabo en los términos y plazos previstos en el PPT.

4.2.- Este Contrato podrá prorrogarse por decisión de Aigües de Barcelona por períodos máximos de UN (1) año cada una de las prórrogas, 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 TRES (3) años. Las posibles prórrogas serán obligatorias para el adjudicatario.

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.

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

4.3.- 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.

4.4.- Pese a 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, tras la tramitación del correspondiente procedimiento de contratación, se disponga de nuevo Prestador del servicio. Este período de prórroga forzosa 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.

Cláusula 5.- Publicidad de la convocatoria de licitación

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, de manera que todo operador económico interesado podrá presentar una proposición.

6.2.- La adjudicación de este contrato se efectuará a favor de aquella oferta que, tras la aplicación de los criterios de adjudicación previstos en el **Anexo N° 9** del presente Pliego, responda a una mejor relación calidad-precio evaluada con arreglo a criterios económicos y cualitativos establecidos en este PCP.

6.3.- La documentación de la que dispondrán los operadores económicos y que reviste carácter contractual es la siguiente:

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

En la **Letra Q)** del Cuadro-Resumen de características se prevé el modo en que podrá obtener, todo operador económico interesado en participar, la documentación a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Aigües de Barcelona: <https://contractacio.aiguesdebarcelona.cat/>

6.4.- Todas las comunicaciones y relaciones que en general se deriven del presente procedimiento, y salvo que se especifique en este documento lo contrario, 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 de la Ley 9/2017, de 8 noviembre, de la contratación de sector público y acrediten el cumplimiento de los criterios de solvencia, según previsiones del artículo 30 de la RDLSE.

7.2.- También pueden participar agrupaciones de operadores económicos. La forma de presentación de la oferta está 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 9 del presente Pliego, 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.

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.- Los operadores económicos 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 el 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 subscribir ninguna proposición en agrupación con otras entidades si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una agrupación de empresarios para el presente procedimiento. Los operadores tampoco podrán alcanzar acuerdos con otras entidades que participarán en la licitación respecto a la forma de ejecución del contrato en caso de resultar adjudicatarios cuando su finalidad fuera sortear la prohibición anterior.

El incumplimiento de esta prohibición 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 hubieran 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 CCom— 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 las empresas licitadoras.

IV. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

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

8.1.- 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 9 del presente pliego.

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

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



- en caso de que se firmen electrónicamente, el límite es de 15 MB por archivo;
- si no se requiere firma electrónica del archivo, el límite es de 100MB 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.
- Xls. (en caso de que así se requiera)

Cada licitador no podrá presentar más de una oferta electrónica en el presente procedimiento de contratación, ya sea de forma individual o conjunta con otras empresas.

La presentación de más de una oferta electrónica, o en su caso, de más de una oferta electrónica por parte de un licitador, de forma individual o conjunta con otras empresas, implicará la no admisión y, por lo tanto, el rechazo de todas las proposiciones en las que se haya presentado el licitador infractor y exclusión del presente procedimiento de licitación.

No obstante, mientras esté abierto el plazo de presentación de ofertas, los licitadores 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.

- Las proposiciones constarán de **TRES (3) SOBRES**:
 - **Un Sobre Nº 1: Documentación administrativa general;**
 - **Un Sobre Nº 2: Documentación evaluable a partir de criterios cualitativos que dependen de un juicio de valor (documentación técnica);**
 - **Un Sobre Nº 3: Documentación evaluable a partir de fórmulas automáticas o matemáticas (oferta económica).**

Todo ello en los términos establecidos en la siguiente Cláusula 9.

- Los operadores económicos deberán presentar la totalidad de los documentos requeridos en idioma castellano o catalán indistintamente. Las empresas extranjeras tienen que presentar todos los documentos traducidos al catalán o castellano.

8.2.- Los documentos y datos presentados por los operadores económicos en los sobres Nº1, Nº2 y Nº3 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 estar comprendidas a las prohibiciones establecidas en el Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos ("RGPD"). 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 tal caso, los operadores económicos deberán indicar, de forma expresa y justificada, por medio de **declaración complementaria** —a incluir en cada uno de los sobres— aquellos documentos y/o datos presentados que consideran **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 todo caso, 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.- 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 Nº 1 de documentación que deba incluirse en el Sobre Nº 2 o en el Sobre Nº 3, así como otras combinaciones posibles que puedan darse de presentación de las proposiciones de forma distinta a la indicada, **comportará la exclusión del licitador 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.- CONTENIDO SOBRE ELECTRÓNICO Nº1.- DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA GENERAL

Los operadores económicos presentarán en este sobre los siguientes DOCUMENTOS:

NOTA: 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 Pliego, **bien** en base al Documento Europeo Único de Contratación –**DEUC**-. En ambos casos, deberán rellenarse debidamente y sus datos deberán estar actualizados.

Cuando **dos o más operadores económicos presenten una proposición conjunta, cada uno de ellos deberá cumplimentar y presentar toda la documentación que se indica a continuación, debiendo aportar, además, el compromiso al que se hace referencia en la Cláusula 7, sin perjuicio de 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 parte.**

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 MEDIANTE LOS MODELOS QUE CONSTAN ANEXOS AL PRESENTE PLIEGO.

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

- (i) disponer de la capacidad de obrar, de las habilitaciones correspondientes y solvencia necesaria para ejecutar el Contrato,
- (ii) no encontrarse incurso en prohibiciones de contratar,
- (iii) cumplir con las previsiones de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales,
- (iv) respetar la normativa vigente en materia de protección de datos personales,



(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 negocios, por importe igual o superior a 1.950.000,00 € (IVA no incluido), referido al año de mayor volumen de negocio de los TRES (3) últimos ejercicios disponibles.

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

i. Declaración de la relación de los principales **Servicios de soporte y mantenimiento de la herramienta Salesforce**, efectuados en el curso de los TRES (3) últimos años, indicando, como mínimo, su descripción, importes, fechas y el destinatario público o privado de los mismos. Deberá acreditarse un importe mínimo anual acumulado en el año de mayor ejecución de 120.000,00 €.

De igual forma, deberá acreditarse la ejecución, en uno de los TRES (3) últimos años, de al menos UN (1) servicio de soporte y mantenimiento de la herramienta Salesforce FieldService, por un importe no inferior a 50.000,00 €/año.

ii. Declaración responsable indicando que los perfiles profesionales requeridos para la ejecución del servicio objeto del Contrato, cumplen con los siguientes requisitos mínimos de experiencia solicitada:

ii.1) Coordinador 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 o Responsable de servicio de sistemas de información.
- Experiencia mínima de TRES (3) años en el mantenimiento o implantación de sistemas bajo las tecnologías Salesforce.

ii.2) Consultor/es Funcional/es Senior Salesforce:

- Experiencia mínima de CUATRO (4) años 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**. Al menos, en uno de los proyectos de implementación de la herramienta de Salesforce Field Service.



ii.3) Desarrollador/es Senior Salesforce:

- Experiencia mínima de cuatro (4) años como Desarrollador en proyectos **SalesForce**.
- Experiencia mínima como Desarrollador, **en los últimos TRES (3) años, en al menos dos (2) proyectos finalizados de implementación de la herramienta Salesforce**. Al menos, en uno de los proyectos de implementación de la herramienta de **SalesForce Field Service**.

NOTA: Un operador que participe por su cuenta, pero recurra a la solvencia de una o varias entidades deberá presentar sus propias declaraciones responsables (Anexo N° 1 y Anexo N° 2) junto con las declaraciones responsables cumplimentadas por las entidades a las que se recurra (Anexo N° 1 y Anexo N° 2 o DEUC). Se deberá presentar además el compromiso de integración de solvencia del **Anexo N° 7.1** suscrito por el licitador y la entidad con la que se integre la solvencia.

A.3) Cumplimiento de las normas de garantía de la calidad en relación con el objeto del presente Contrato:

- 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° 3**.

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 **900.000,00 €** 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 del Período de Garantía.

Las coberturas incluidas serán:

1. Responsabilidad Civil de Explotación.
2. Responsabilidad Civil Patronal, con un sublímite por víctima no inferior a 300.000,00 €.
3. Responsabilidad Civil Profesional del personal técnico y especialista en relación contractual con el mismo.
4. Responsabilidad Civil por Ciber Riesgos.

Este compromiso tendrá que declararse conforme el modelo que consta en el **Anexo N° 4**.

La póliza o el certificado conforme se dispone de póliza/s vigente/s con las coberturas indicadas y al corriente de pago deberán presentarse previa formalización del Contrato.

El operador económico deberá garantizar el mantenimiento de las referidas coberturas durante toda la ejecución del Contrato. A tal efecto, para el caso de resultar necesario, se compromete a proceder a la renovación o prórroga de dicho seguro.

A.5) Declaración responsable por la que el operador económico se compromete a cumplir las condiciones especiales de ejecución previstas en la Cláusula 16ª del presente Pliego de Condiciones Particulares. Este compromiso deberá efectuarse conforme el **Anexo N° 5**.

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° 6.2. Se presentará el modelo de declaración que consta en el **Anexo N° 6.1**.

A.7) (Opcional) Declaración responsable con indicación de la parte del contrato que el operador económico tiene eventualmente el propósito de subcontratar y/o, en caso de pretender subcontratar la actividad de los servidores y los servicios asociados a los mismos, identificación de los anteriores, así como, de los datos del subcontratista, conforme al Anexo N° 7.2.

En todo caso, deberá acompañarse igualmente un compromiso de integración de solvencia entre el licitador y el/los operador/es económico/s con los que se pretenda integrar la solvencia siguiendo el Anexo N° 7.1.

OPCIÓN 2. PRESENTACIÓN DE DECLARACIÓN CONFORME AL MODELO DE DOCUMENTO ÚNICO EUROPEO DE CONTRATACIÓN (DEUC).

El formulario normalizado de este Documento está disponible [*en línea*] en el siguiente enlace: <https://visor.registrodelicitadores.gob.es>

A efectos cumplimentar el DEUC se recomienda seguir la Instrucción 1/2016, de 26 de julio, del Pleno de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa de la *Generalitat de Catalunya*, disponible [*en línea*] en el siguiente enlace:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/capDocument.pscp?reqCode=viewCapD&idCap=2617656&idDoc=55592619

El operador económico deberá completar el DEUC atendiendo al contenido previsto en la Opción 1. Así, el operador económico probará preliminarmente a través del DEUC que cumple con los siguientes aspectos:

- a. Ausencia de motivos de exclusión.
- b. Requisitos capacidad y de solvencia.
- c. Normas de aseguramiento de calidad.

Además del DEUC, **los operadores económicos deberán aportar en todo caso las declaraciones descritas que se recogen en la OPCIÓN 1 en las letras A.2), A.3), A.4), A.5) y A.6) y, en caso de ser necesario, el compromiso de integración de la solvencia del Anexo N° 7.1. También, en 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 que participe por su cuenta, pero recurra a la capacidad de una o varias entidades deberá presentar su propio DEUC junto con otro DEUC -o las declaraciones responsables oportunas- 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° 7.1.**

Para el caso de agrupaciones de operadores económicos debe tenerse en cuenta las reglas de presentación de documentación que se establecen en el presente Pliego, lo que implica la presentación individualizada por cada uno de los miembros del modelo DEUC.

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, los operadores económicos que presenten las ofertas con mejor relación calidad-precio, deberán aportar dicha documentación antes de la formalización del Contrato cuando sea requerido a tal efecto por Aigües de Barcelona.**

B.- CONTENIDO SOBRE ELECTRÓNICO Nº2. - DOCUMENTACIÓN EVALUABLE A PARTIR DE CRITERIOS CUALITATIVOS QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR (DOCUMENTACIÓN TÉCNICA)

Este sobre contendrá toda 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 **30 páginas** tamaño DIN A4 , escritas a una cara, a letra tipo Arial medida 11 e interlineado 1,5. 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:

B.1 MEMORIA TÉCNICA:

B.1.1. (Obligatorio) Modelo de prestación del servicio:

En este apartado de la Memoria Técnica, los operadores económicos deberán realizar 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 y perfectivo; Servicio a las diferentes tareas de soporte; Desarrollo evolutivo; Supervisión en los despliegues de los diferentes entornos y pruebas de regresión], así como descripción detallada del modelo para dar respuesta a las necesidades formativas, siempre respetando los requerimientos incluidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), y, en especial, lo establecido en los capítulos 3, 5 y 10 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 operador económico en caso de resultar Adjudicatario.

B.1.2. (Obligatorio) Release Mangement:

En este apartado de la Memoria Técnica, los operadores económicos deberán realizar una descripción de una estrategia de liberación de Releases en Pre-Producción y/o en producción que permita reducir al máximo el riesgo de un despliegue tipo Big-Bang, limitando la afectación en el sistema Salesforce.

El desarrollo de este apartado debe ser totalmente coherente con lo indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) y, especialmente, con lo establecido en el capítulo 10.2 de éste.

B.1.3 (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 [Servicio de soporte funcional y mantenimiento de Salesforce Field Service y Salesforce observatori per l'eina de diàleg 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 (procedimientos, reuniones periódicas y otros mecanismos de control y seguimiento), incluyendo la interrelación y los canales de contacto con Aigües de Barcelona.

El desarrollo de este apartado debe ser totalmente coherente con lo indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) y, especialmente, con lo establecido en el capítulo 10.4 de éste.

B.1.4. (Obligatorio) Metodología de trabajo:

En este apartado de la Memoria Técnica, los operadores económicos deberán proponer en su oferta un marco metodológico de escalado (SAFe, Nexus o similar) para coordinar los distintos equipos en base a su experiencia, debiendo especificar la metodología concreta que plantea para las distintas fases del proyecto y, de forma específica, haciendo incidencia en los siguientes aspectos:

- Metodología concreta para las fases del proyecto.
- Planificación temporal: duración de las iteraciones, número de entregas, etc.
- Ceremonias que realizar para llevar la metodología al día a día del proyecto.
- Artefactos como: organización del Backlog de requerimientos del proyecto, dimensionamiento de skills, etc.
- Enfoque de la convivencia de productos en desarrollo y en producción.
- Metodología de valoración de las historias de usuario con "puntos de historia".

El desarrollo de este apartado debe ser totalmente coherente con lo indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) y, especialmente, con lo establecido en el capítulo 10 de éste.

B.1.5. (Obligatorio) Metodología para el seguimiento y control de calidad:

En este apartado de la Memoria Técnica, los operadores económicos 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 6 y 11.7 del mismo.

B.1.6 (Obligatorio) Transformación Servicio:

En este apartado de la Memoria Técnica, los operadores económicos deberán proponer estrategias de transformación del servicio orientadas a la mejora de procesos técnicos y operativos, tales como:

- Automatización de las peticiones operativas recurrentes;
- 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.);

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

C.- CONTENIDO SOBRE ELECTRÓNICO Nº3. - DOCUMENTACIÓN EVALUABLE A PARTIR DE FÓRMULAS AUTOMÁTICAS O MATEMÁTICAS (OFERTA ECONÓMICA)

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

La proposición económica deberá formularse de acuerdo con el modelo que se adjunta como **Anexo N° 8.a** del presente Pliego de Condiciones, **debiéndose respetar en todo caso el contenido íntegro del mismo.**

El operador económico ofertará un precio total para la ejecución del servicio, que no podrá superar en ningún caso el presupuesto máximo de licitación indicado en la **letra D** del Cuadro-Resumen de características del presente pliego. Igualmente, quedarán excluidas las proposiciones que no oferten precios unitarios para la totalidad del concepto indicado [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 mantenimiento de Salesforce Field Service y Salesforce observatori per l'eina de diàleg y desarrollos evolutivos [€/año].

C.1.2) (obligatorio) Precio unitario para la ampliación de la bolsa de evolutivos [€/hora].

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.

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, las empresas licitadoras 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 aquellas empresas que acepten la prórroga.

NOTA 1: Aigües de Barcelona se reserva el derecho de solicitar aclaraciones o información adicional respecto de la proposición presentada.

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°9** del presente Pliego, adjudicándose en consecuencia el contrato a la oferta que presente una mejor relación calidad precio.

NOTA 2: En los precios ofertados deberán estar incluidos todos los factores de valoración y gastos para la correcta y total ejecución del Contrato. Por tanto, deben tener en cuenta todos los costes que corren por cuenta del adjudicatario, así como los tributos de cualquier índole a excepción del Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.), que se indicará como partida independiente.

La interrupción o suspensión de la prestación por causas climáticas o por otras razones, como podrían ser de seguridad o derivadas de una pandemia, ajenas a la voluntad de las Partes, no darán derecho a contraprestación adicional, ni a indemnización de ningún tipo.

Cláusula 10.- Presentación de ofertas. Notificaciones y comunicaciones

10.1.- 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. En dicha Plataforma los operadores económicos disponen de un enlace (Soporte Empresas) donde disponen de una 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.

10.2.- 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 remitirse por dicho medio 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 la empresa tuviera cualquier incidencia de carácter tecnológica 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 (<http://www.nexus-it.es/plyca/soporte-empresas/>).

10.3.- 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:

- Puesta a Disposición del Destinatario (en el correo electrónico indicado por el propio licitador en el momento de efectuar el Alta en el Portal).
- Aceptación mediante firma electrónica por el destinatario.
- 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.

1. Si se trata de un acto que se publica el mismo día en el Plataforma de Licitación Electrónica de Aigües de Barcelona, el plazo se computará desde el aviso de la puesta a disposición del destinatario.
2. 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 (10) 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 11.- Justificante de entrega

El envío del Sobre Electrónico se efectúa a través de la Plataforma de Licitación Electrónica 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 licitador en su equipo informático.

V.- ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 12.- Órgano de asistencia al órgano de contratación para la valoración de las ofertas

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.

Una vez valoradas las ofertas, la Unidad Técnica emitirá un informe de valoración y propuesta de adjudicación que elevará al órgano que disponga de las facultades para suscribir el contrato.

Cláusula 13.- Valoración de las ofertas: Apertura y examen de las proposiciones

13.1.- 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 Pliego de Condiciones Particulares 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 10.3.

Se considerarán no subsanables los defectos consistentes en la falta de disposición de los requisitos exigidos a la fecha máxima de presentación de las ofertas. Por el contrario, serán subsanables aquellos que hagan referencia a la mera falta de acreditación de los mismos. Procederá la no admisión y consiguiente exclusión del procedimiento de aquellos operadores económicos que tengan defectos no susceptibles de subsanación o que no hayan subsanado los defectos en el plazo otorgado al efecto.

13.2.- 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 operadores económicos excluidos quedarán fuera del procedimiento de contratación y no se procederá a la apertura de sus sobres.

Asimismo, quedarán excluidas del procedimiento de contratación 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 9 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.

13.3.- La Unidad Técnica, con los informes que estime oportuno solicitar, estudiará, valorará y ponderará las ofertas contenidas en el Sobre Nº 2 de conformidad con los criterios de adjudicación valorables en función de un juicio de valor señalados en el presente Pliego y que se especifican en el **Anexo Nº 9** del presente documento.

La Unidad Técnica podrá solicitar a los operadores económicos las aclaraciones que estime necesarias en relación con la propuesta incluida en el Sobre Nº 2; requerimiento que deberá cumplimentarse ante la Unidad Técnica en el plazo de (3) tres días hábiles a contar según lo especificado en el apartado *cómputo de plazos* de la cláusula 10.3.

13.4.- Practicada la valoración de los criterios que dependan de un juicio de valor, se notificará a los operadores económicos la fecha de apertura de la documentación contenida en el Sobre Nº 3 y simultáneamente se publicará en la Plataforma de Licitación Electrónica de Aigües de Barcelona.

La apertura del Sobre Nº 3 se celebrará en acto público.

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

Antes de la apertura de la primera propuesta se invitará a los operadores económicos asistentes a fin de que manifiesten las dudas que se les presenten o soliciten las aclaraciones que estimen necesarias, procediendo la Unidad Técnica a aclarar y a proporcionar las respuestas oportunas, pero sin que en este momento el órgano de asistencia pueda admitir la presentación de documentos que no se hayan presentado durante el plazo de admisión o subsanación de ofertas.

Una vez abierto el Sobre Nº 3 y tras comprobar la documentación incorporada por cada operador económico 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.

13.5.- 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 Pliego y que se especifican en el **Anexo Nº 9** del presente documento.

La Unidad Técnica podrá solicitar a los operadores económicos 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.

13.6. En caso de empate, se aplicarán las reglas que se prevén en el artículo 66.11 in fine del RDLSE para el caso de no regulación de criterios específicos en el pliego.

13.7.- En el caso que una oferta económica se presuma que sea anormalmente baja, la Unidad Técnica requerirá al operador económico que se encuentre en esta situación para que presente en un plazo no superior a cinco (5) días hábiles la documentación e información que considere pertinente con el fin de

justificar la viabilidad económica de la misma, atendiendo para ello a los parámetros indicados en el artículo 69 del RDLSE.

A estos efectos se calcularán las ofertas anormales respecto de la baja ofertada en el apartado C1. de la cláusula 9, considerándose que son anormales:

- Cuando, concurriendo un solo licitador, la baja ofertada sea superior al 25 %.
- Cuando concurriendo dos licitadores, la que la baja ofertada sea superior en más de 20 unidades porcentuales a la baja de la otra oferta.
- Cuando concurriendo tres o más licitadores, las que la baja ofertada sea superior en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las bajas ofertadas.

Transcurrido este plazo, la Unidad Técnica valorará la documentación recibida al efecto de determinar la validez de la oferta o, si es necesario, proponer al órgano de contratación la exclusión del operador económico del procedimiento de contratación.

Transcurrido el plazo sin dar cumplimiento por parte del operador económico al requerimiento efectuado se propondrá al órgano de contratación la exclusión del mismo.

13.8.- Una vez valoradas las ofertas, y en su caso la documentación aportada para justificar la viabilidad económica de la oferta presuntamente anormal, la Unidad Técnica emitirá la correspondiente propuesta de adjudicación del contrato, que incluirá de ser necesario la correspondiente propuesta de admisión o propuesta de exclusión por falta de justificación de la viabilidad de la proposición con valores anormales, elevándose al órgano de contratación.

En la referida propuesta de la Unidad Técnica se establecerán las diferentes puntuaciones obtenidas por cada uno de los operadores económicos.

Cláusula 14.- Adjudicación de la presente contratación

14.1.- 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 10.3) la documentación indicada en el **Anexo Nº 6.2 (Check-list)**, así como, en el **Anexo Nº 6.3 (Declaración de Compromiso en Materia de Protección de Datos Personales)**, que se acompañan ambos al presente Pliego de Condiciones Particulares.

Asimismo, el adjudicatario, durante la ejecución del presente Contrato, deberán observar las medidas de seguridad que se acompañan como **Anexo Nº 10** al presente Pliego de Condiciones Particulares. De igual forma, deberán comunicar inmediatamente a Aigües de Barcelona las violaciones de la seguridad de los Datos, según lo previsto en el Contrato y siguiendo la plantilla de recogida de información adjunta como **Anexo Nº 11** del presente pliego.

14.2.- 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.

14.3.- La adjudicación será motivada y se efectuará a favor de la proposición con mejor relación calidad-precio, de conformidad con los criterios de adjudicación previstos en el **Anexo Nº 9**.

Las propuestas técnicas que obtengan una puntuación inferior al 50% de la puntuación máxima establecida, en el citado Anexo Nº 9, en relación con los criterios sometidos a un juicio de valor, serán

excluidas del presente procedimiento al considerarse técnicamente insuficientes. Por 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.

14.4.- Sin perjuicio de lo anterior, Aigües de Barcelona tiene derecho a dejar desierto el procedimiento de adjudicación de forma motivada siempre que las ofertas recibidas no se adecuen 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.

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.

14.5.- La adjudicación del presente Contrato deberá producirse en el plazo máximo de SEIS (6) MESES a contar desde la apertura pública del sobre nº 3. En caso de no producirse la adjudicación dentro del citado plazo, los operadores económicos 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.

14.6.- Aigües de Barcelona notificará la adjudicación del Contrato a todos los operadores económicos que hayan participado en el procedimiento de contratación a quienes corresponda, 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 15.- Formalización del contrato.

15.1.- La formalización del Contrato con el correspondiente licitador comportará el perfeccionamiento de este.

15.2.- 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 al que se refiere el artículo 73.2 del RDLSE.

15.3.- 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.

15.4.- Cuando por causas imputables al adjudicatario no se hubiese formalizado el Contrato dentro del plazo indicado, el Contrato se adjudicará al siguiente licitador por orden en que hubieran quedado clasificadas las ofertas.

15.5.- En el supuesto de que el Contrato se adjudicará a una unión o 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 y la representación, si procede.

15.6.- El Contrato se formalizará por escrito mediante documento privado y de conformidad con el modelo que se facilita a los operadores económicos para participar en el presente procedimiento de contratación.

15.7.- La formalización del Contrato será publicada, junto con el Contrato, 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 16.- Condiciones Especiales de Ejecución

16.1.- Se configuran como condiciones especiales de ejecución del Contrato la obligación por parte del correspondiente adjudicatario 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:

- Realizar **“Auditorías de certificación ISO 27001 o similar”**. Todo ello, según lo previsto en el **Anexo N° 10** del presente pliego, relativo a las “Medidas de seguridad a cumplir durante la ejecución del contrato”.
- Cumplimiento de las obligaciones de pago a los subcontratistas de conformidad con el artículo 108.6 del RDLSE.
- Someterse en todo caso a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del apartado 1 del artículo 105 del Real Decreto – ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados, de planes y fondos de pensiones, del ámbito tributario y de litigios fiscales.
- Comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del Contrato, de la información facilitada en la Declaración de Compromiso en Materia de Protección de Datos Personales que se acompaña como **Anexo N° 6.3**.
- Los adjudicatarios deberán de tener durante la ejecución del contrato implantadas medidas que aseguren la flexibilidad horaria a fin de fomentar la conciliación familiar.
- En lo concerniente a los **perfiles técnicos**:
 - Los perfiles de **“Consultor funcional Senior Salesforce”**, han de estar en posesión de los siguientes certificados:
 - Certificación Consultor Field Service (Field Service Consultant).
 - Los perfiles de **“Desarrolladores Senior Salesforce”**, han de estar en posesión de los siguientes certificados:
 - Platform Developer 1.

16.2.- 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 17.- Cesión y subcontratación

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

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

17.3.- Conforme a lo previsto en el presente Pliego de Condiciones, los operadores económicos 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 de que la subcontratación sirva para integrar parte o toda la solvencia exigida a los operadores económicos, los subcontratistas deberán complementar, atendiendo lo previsto en la Cláusula

9, 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 de 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.

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.

17.4.- Aigües de Barcelona permanecerá siempre ajena y al margen de las relaciones entre el operador económico y los subcontratistas, no siendo responsable en ningún caso de las consecuencias derivadas del contrato que el operador económico-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 de 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, velando también porque la calificación profesional y técnica de los recursos humanos asignados sea, en todo momento, el adecuado para la prestación contratada. En todo caso, el Prestador del servicio 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 las penalidades o a la resolución del contrato según previsto en la documentación de carácter contractual.

Cláusula 18.- Modificaciones contractuales

18.1.- En el valor estimado del Contrato, Aigües de Barcelona ha tenido en cuenta un porcentaje del **20%** destinado a eventuales modificaciones del Contrato.

18.2.- En el caso de que Aigües de Barcelona estime la necesidad de llevar a cabo modificaciones contractuales, estas serán obligatorias para el Prestador del servicio.

18.3.- 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 adjudicatario 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.

18.4.- 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 (a) modificaciones funcionales y/o tecnológicas propias o del entorno en el que se encuentran desplegados dichos sistemas basados en Salesforce, así como (b) todas aquellas alteraciones del servicio que vengan impuestas o estén condicionadas por decisiones de las distintas Administraciones o por modificaciones legislativas o normativas que modifiquen las actuaciones a realizar o impacten en el servicio.

En las reuniones de seguimiento a las que se refiere la cláusula 10.6. del PPT, a mantener entre el Coordinador del Servicio del Prestador del servicio y el Supervisor y/o Gestor de Aigües de Barcelona, se determinarán, si procede, la relación de variaciones operativas, recogiendo todo ello por escrito en el acta de la correspondiente reunión.

18.5.- Por motivos de necesidad del servicio, las variaciones operativas se podrán comunicar antes de la celebración de la siguiente 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 Coordinador del Servicio del Prestador del servicio, el cual deberá mostrar su conformidad.

18.6.- 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.

18.7.- 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. 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.

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

Cláusula 19.- Confidencialidad de la información del contrato

19.1.- Los operadores económicos que participen en el procedimiento de contratación y el adjudicatario del Contrato estarán obligados a respetar el carácter confidencial de toda aquella información a la que tengan 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 tengan 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.

Igualmente, el operador económico o el Prestador del servicio 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.

19.2.- 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 Pliego, no difundir la información.

Cláusula 20.- Protección de datos de carácter personal

20.1.- Con arreglo a lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos ("**RGPD**"), en el que se regula el derecho de información en la recogida de los datos de carácter personal, se deja constancia de los siguientes extremos:

- a. La documentación requerida para licitar en el presente procedimiento que contenga datos de carácter personal es necesaria para la participación en el mismo.
- b. En relación con la documentación presentada por los licitadores que contengan datos de carácter personal de personas físicas (trabajadores, personal técnico, colaboradores, etc.), el operador económico garantiza que ha informado a las personas interesadas/afectadas de que los datos recabados son necesarios para la ejecución del presente Contrato y se tratan con el fin de participar en el presente procedimiento.
- c. La documentación presentada por los operadores económicos que contenga datos de carácter personal será depositada en las oficinas de Aigües de Barcelona, ubicadas en calle General Batet, 1-7 de Barcelona (08028), que será el Responsable del tratamiento. Los datos personales se tratarán conforme a las siguientes finalidades: para la cualificación, valoración y comparación de las proposiciones de los licitadores y para dar cumplimiento a las finalidades establecidas en la normativa de contratación que sea de aplicación a Aigües de Barcelona. Los datos personales serán conservados hasta el fin de la relación contractual que vincula a las partes o hasta que el interesado deje de actuar en nombre del operador comercial. Cumplido los anteriores plazos, Aigües de Barcelona mantendrá los datos debidamente bloqueados hasta que prescriba cualquier posible responsabilidad, momento en el que serán suprimidos.
- d. Los destinatarios de esta información serán la propia Aigües de Barcelona, así como, si procede, aquellos terceros que realicen tareas de fiscalización o aquellos terceros que, en la ejecución del Contrato, necesariamente deban acceder a la misma. Estos últimos obtendrán acceso a los datos personales en calidad de Encargado del Tratamiento y se guiarán por las instrucciones del Responsable del tratamiento, así como por las obligaciones que les son de aplicación a través del RGPD.
- e. Aigües de Barcelona implantará medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de sus datos personales y evitar su destrucción, pérdida, acceso ilícito o alteración ilícita.
- f. La presentación de la oferta y de la documentación solicitada implica que el operador económico autoriza a Aigües de Barcelona a tratar la referida documentación e información en los términos informados y, en el caso de que resulte adjudicatario, también en la sede de las prestaciones efectivas.

Los interesados/afectados podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad y oposición dirigiendo un escrito a Aigües de Barcelona como entidad responsable del tratamiento, a la dirección calle General Batet, 1-7 de Barcelona (08028), adjuntando una copia del Documento Nacional de Identidad u otro Documento Oficial que acredite la identidad de la persona que ejercite el derecho. Si la solicitud no reúne los requisitos especificados, Aigües de Barcelona podrá requerir su subsanación. Asimismo, los interesados / afectados que crean que Aigües de Barcelona ha tratado sus datos infringiendo la normativa podrán presentar una reclamación contra Aigües de Barcelona ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Barcelona, a 17 de maig de 2023.

Órgano de contratación de

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

ANEXO Nº 0

INSTRUCCIONES PARA LA LICITACIÓN ELECTRÓNICA

Los licitadores 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, licitador, 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 licitador:** una vez registrado en el portal, deberá acceder al apartado "Empresas/Mi empresa". Desde esta página podrá darse de alta como licitador en la plataforma, así como consultar los distintos trámites de alta iniciados.

Si desea darse de alta como licitador 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; CIF/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>)], siguiendo los siguientes pasos:

- a) Diríjase al apartado "Realizar Firma".
- b) Pulsar el botón "Firmar".
- c) Seleccione la solicitud de inscripción ya cumplimentada.
- d) Seleccione el certificado digital cuando se lo solicite.
- e) 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 unos 5 minutos en poder seleccionar a la empresa). Este es el tiempo que tarda en tramitarse en el sistema de gestión.

Importante: hay que 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 se tienen que dar de alta de acuerdo con el procedimiento ordinario. A continuación, se tendrá que dar de alta en el UTE. El campo DNI/CIF se tendrá que dejar vacío en caso de que la UTE todavía no haya sido constituida. Al seleccionar como empresa UTE ya aparece un formulario en que aparece un número de identificación provisional.

- El CIF no es necesario siempre que la UTE todavía no esté constituida. Así pues, se deja en blanco.
- En esta solicitud, se tendrán que llenar los datos obligatorios e indicar las diferentes empresas que conforman el UTE.
- La firma del alta puede ser la de cualquiera de los apoderados de las empresas dadas de alta previamente.
- Si la UTE todavía no está formalizada, se entregará un CIF 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 podrán 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/CIF, 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 licitador. 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:** acceder al apartado de "Últimos Anuncios/Anuncios de licitación" de la Plataforma de Licitación 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, se tendrá que utilizar el CIF temporal del UTE descrito en el apartado 4) del presente anexo. Es posible firmar la propuesta económica para varias personas, pero eso no es necesario en el caso del envío del sobre. Si se quieren añadir dos firmas en un documento, primero lo tendrá que firmar el primer apoderado/representante; después se tendrá que guardar el sobre, se tendrá que enviar el sobre por medios electrónicos al segundo apoderado/representante, el cual lo tendrá que firmar acto seguido. Lo podrá enviar cualquiera de los apoderados/representantes.

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

De acuerdo con la disposición adicional primera del DL 3/2016, de 31 de mayo, de medidas urgentes en materia de contratación pública, 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 cualificados 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 N° 1.a**DECLARACIÓN RESPONSABLE**

El/La abajo firmante, Sr/Sra. [●] con DNI [●], actuando en representación de la sociedad [●]⁽¹⁾, con NIF [●], actuando en su condición de [●], en relación a la contratación relativa al **Contrato para la prestación del "Servicio de soporte funcional y mantenimiento de Salesforce Field Service y Salesforce observatori per l'eina de diàleg de Aigües de Barcelona"** (N. Exp.: AB/2023/087), y con poderes suficientes para suscribir la presente declaración responsable, **declara que la empresa a la 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.- 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.
- 5.- Que acepta que el presente Pliego de Condiciones, el Contrato tipo 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 representante) [●].

¹ Indicar el nombre de la empresa.

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

El/La abajo firmante, Sr/Sra. [●] con DNI [●], actuando en representación de la sociedad [●]⁽²⁾, con NIF [●], actuando en su condición de [●], en relación a la contratación relativa al **Contrato para la prestación del "Servicio de soporte funcional y mantenimiento de Salesforce Field Service y Salesforce observatori per l'eina de diàleg de Aigües de Barcelona"** (N. Exp.: AB/2023/087), y con poderes suficientes para suscribir la presente declaración responsable, **declara que la empresa a la 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.- Que dispone de la capacidad y solvencia exigida en los Pliegos para la ejecución del presente Contrato.
- 4.- Que acepta que el presente Pliego de Condiciones, el Contrato Tipo y el Pliego de Prescripciones Técnicas, así como sus anexos y toda la documentación adicional facilitada por AIGÜES DE BARCELONA revisten carácter contractual.
- 5.- Que da cumplimiento a la normativa europea y nacional en materia de protección de datos personales.
- 6.- En caso de que el Contrato se ejecute en España, que _____⁽²⁾, 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 representante) [●]

² Indicar el nombre de la empresa.

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

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

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 **Contrato para la prestación del "Servicio de soporte funcional y mantenimiento de Salesforce Field Service y Salesforce observatori per l'eina de diàleg de Aigües de Barcelona"** (N. Exp.: AB/2023/087), y con poderes suficientes para suscribir la presente declaración responsable, **declara que la empresa a la 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.- Que dispone de la capacidad y solvencia exigida en los Pliegos para la ejecución del presente Contrato.
- 4.- Que acepta que el presente Pliego de Condiciones, el Contrato Tipo y el Pliego de Prescripciones Técnicas, así como sus anexos y toda la documentación adicional facilitada por AIGÜES DE BARCELONA revisten carácter contractual.
- 5.- Que da cumplimiento a la normativa europea y nacional en materia de protección de datos personales.
- 6.- 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 representante) [●]

³ Indicar el nombre de la empresa.

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

ANEXO N° 2.a

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 de la sociedad [●], con NIF [●], actuando en su condición de [●], en relación con la contratación relativa al **Contrato para la prestación del "Servicio de soporte funcional y mantenimiento de Salesforce Field Service y Salesforce observatori per l'eina de diàleg de Aigües de Barcelona"** (N. Exp.: AB/2023/087), **DECLARA** que la empresa a la que representa cumple el requisito de solvencia económica-financiera y técnica-profesional exigida:

Solvencia económica-financiera:	
Volumen global anual de negocios , por importe igual o superior a 1.950.000,00 € , 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-profesional:	
i. Declaración de la relación de los principales proyectos similares al objeto del contrato:	Descripción del proyecto ⁴ :
a. <u>Relación de los principales servicios de soporte y mantenimiento de la herramienta Salesforce, efectuados en el curso de los TRES (3) últimos años</u> , indicando, como mínimo, su descripción, importes, fechas y el destinatario público o privado de los mismos. Deberá acreditarse un <u>importe mínimo anual acumulado en el año de mayor ejecución de 120.000,00 €</u> (IVA no incluido).	Importe ⁵ :
De igual forma, deberá acreditarse la ejecución, en el curso de los TRES (3) últimos años, de al menos UN (1) servicio de soporte y mantenimiento de la herramienta Salesforce FieldService, por un importe no inferior a <u>50.000,00 €</u> (IVA no incluido).	Período ejecución:
	Destinatario:
	Descripción del proyecto ⁴ :
	Importe ⁵ :
	Período ejecución:
	Destinatario:
	(....)

⁴ Al objeto de confirmar el cumplimiento con el requisito (i), será necesario que la **totalidad de los servicios de soporte y mantenimiento declarados se correspondan a la herramienta Salesforce**.

⁵ Los importes a considerar no han de incluir el IVA. Cuando la ejecución del servicio transcurre en años naturales diferentes, será necesario indicar el importe que corresponde a cada año.

<p>ii.1) Perfil profesional propuesto como "Coordinador del Servicio", que asumirá el rol y las responsabilidades definidas en el capítulo 10.4. del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT):</p> <p>a) Estudios de educación Universitaria de carácter científico o tecnológico como grados y/o masters en ingeniería (industrial, telecomunicaciones, informática o similar) o ciencias;</p> <p>b) Experiencia mínima de <u>CINCO (5) años como Jefe de Proyecto o Responsable de servicio de sistemas de información</u>;</p> <p>c) Experiencia mínima de <u>TRES (3) años en el mantenimiento o implantación de sistemas bajo las tecnologías Salesforce</u>.</p>	<p>a) Indicar la titulación:</p> <p>b) Experiencia como Jefe de Proyecto o Responsable de servicio de sistemas de información ⁶: _____ años</p> <table border="1" data-bbox="858 320 1394 465"> <tr><td><i>Descripción:</i></td></tr> <tr><td><i>Destinatario:</i></td></tr> <tr><td><i>Período ejecución:</i></td></tr> <tr><td>(...)</td></tr> </table> <p>c) Experiencia en el <u>mantenimiento o implantación de sistemas bajo las tecnologías Salesforce</u>: _____ años</p> <table border="1" data-bbox="858 539 1394 685"> <tr><td><i>Descripción:</i></td></tr> <tr><td><i>Destinatario:</i></td></tr> <tr><td><i>Período ejecución:</i></td></tr> <tr><td>(...)</td></tr> </table>	<i>Descripción:</i>	<i>Destinatario:</i>	<i>Período ejecución:</i>	(...)	<i>Descripción:</i>	<i>Destinatario:</i>	<i>Período ejecución:</i>	(...)
<i>Descripción:</i>									
<i>Destinatario:</i>									
<i>Período ejecución:</i>									
(...)									
<i>Descripción:</i>									
<i>Destinatario:</i>									
<i>Período ejecución:</i>									
(...)									
<p>ii.2) Perfil profesional propuesto como Consultor funcional Senior Salesforce:</p> <p>a) Experiencia mínima de CUATRO (4) años <u>como 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 y, al menos uno (1) de ellos, de implementación de la herramienta de Salesforce Field Service</u>.</p>	<p>a) Indicar el nº de años de experiencia como <u>Consultor funcional en proyectos Salesforce</u>: _____ años</p> <p>b) Experiencia como Consultor funcional, <u>en proyectos finalizados [en los últimos tres (3) años] de implementación de la herramienta Salesforce</u> ⁷: _____ proyectos</p> <table border="1" data-bbox="858 925 1394 1070"> <tr><td><i>Descripción :</i></td></tr> <tr><td><i>Destinatario:</i></td></tr> <tr><td><i>Período ejecución:</i></td></tr> <tr><td>(...)</td></tr> </table>	<i>Descripción :</i>	<i>Destinatario:</i>	<i>Período ejecución:</i>	(...)				
<i>Descripción :</i>									
<i>Destinatario:</i>									
<i>Período ejecución:</i>									
(...)									
<p>ii.3) Perfil profesional propuesto como Desarrolladores Senior Salesforce:</p> <p>a) Experiencia mínima de cuatro (4) años <u>como Desarrollador en proyectos Salesforce</u>.</p> <p>b) Experiencia mínima <u>como Desarrollador, en los últimos tres (3) años, en al menos dos (2) proyectos finalizados de implementación de la herramienta Salesforce y, al menos uno (1) de ellos, de implementación de la herramienta de Salesforce Field Service</u>.</p>	<p>a) Indicar el nº de años de experiencia como <u>Desarrollador en proyectos Salesforce</u>: _____ años</p> <p>b) Experiencia como Desarrollador/a, <u>en proyectos finalizados [en los últimos tres (3) años] de implementación de la herramienta Salesforce</u> ⁸: _____ proyectos</p> <table border="1" data-bbox="858 1305 1394 1451"> <tr><td><i>Descripción :</i></td></tr> <tr><td><i>Destinatario:</i></td></tr> <tr><td><i>Período ejecución:</i></td></tr> <tr><td>(...)</td></tr> </table>	<i>Descripción :</i>	<i>Destinatario:</i>	<i>Período ejecución:</i>	(...)				
<i>Descripción :</i>									
<i>Destinatario:</i>									
<i>Período ejecución:</i>									
(...)									

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

Firma: (Nombre del representante) [●]

⁶ Indicar el número de años de experiencia como Jefe de Proyecto o Responsable de servicio en el ámbito indicado, así como señalar los proyectos y/o servicios en el mantenimiento o implantación de de sistemas bajo las tecnologías Salesforce en los que ha actuado asumiendo dichos perfiles. Los proyectos/servicios declarados deberán permitir acreditar dicha experiencia.

⁷ Indicar el número de proyectos finalizados de la tipología indicada ("implementación de la herramienta Salesforce") en los que ha actuado como Consultor/a, en los últimos tres (3) años. Los proyectos declarados deberán permitir acreditar la experiencia requerida (al menos en uno de los proyectos actuando como Consultor/a).

⁸ Indicar el número de proyectos finalizados de la tipología indicada ("implementación de la herramienta Salesforce") en los que ha actuado como Desarrollador/a, en los últimos tres (3) años. Los proyectos declarados deberán permitir acreditar la experiencia requerida (al menos en uno de los proyectos actuando como Desarrollador/a).

ANEXO Nº 3**DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN RELACIÓN CON EL OBJETO DEL PRESENTE
CONTRATO**

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 **Contrato para la prestación del "Servicio de soporte funcional y mantenimiento de Salesforce Field Service y Salesforce observatori per l'eina de diàleg de Aigües de Barcelona"** (N. Exp.: AB/2023/087), **DECLARA** que la empresa a la 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 representante) [•]

ANEXO N° 4**MODELO DE COMPROMISO****DE SUSCRIBIR PÓLIZA DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL**

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

Que, conforme a lo exigido en la **Cláusula 9.A, Opción 1, letra A.4)** del Pliego de Condiciones Particulares, 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 Periodo de Garantía. El límite mínimo por siniestro y año de esta póliza de seguro será de 900.000,00 €.

Las coberturas incluidas serán:

1. Responsabilidad Civil de Explotación.
2. Responsabilidad Civil Patronal, con un sublímite por víctima no inferior a 300.000,00 €.
3. Responsabilidad Civil Profesional del personal técnico y especialista en relación contractual con el mismo.
4. Responsabilidad Civil por Ciber Riesgos.

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

Firma: (Nombre del representante) [●]

ANEXO Nº 5**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 de la sociedad [●], con NIF [●], actuando en su condición de [●],

DECLARA:

Que, conforme a lo exigido en el Pliego de condiciones Particulares que rige la licitación del procedimiento de contratación del **Contrato para la prestación del "Servicio de soporte funcional y mantenimiento de Salesforce Field Service y Salesforce observatori per l'eina de diàleg de Aigües de Barcelona"** (N. Exp.: AB/2023/087), por la presente me comprometo a cumplir las condiciones especiales de ejecución previstas en la Cláusula 16 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 representante) [●]

ANEXO N° 6.1**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 de la sociedad [●], con NIF [●], actuando en su condición de [●], **DECLARA:**

Que, conforme a lo exigido en la **Cláusula 9.A, Opción 1, letra A.6)** del Pliego de Condiciones Particulares (PCP) que rige la licitación relativa al procedimiento de contratación del **Contrato para la prestación del "Servicio de soporte funcional y mantenimiento de Salesforce Field Service y Salesforce observatori per l'eina de diàleg de Aigües de Barcelona"** (N. Exp.: AB/2023/087), 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 N° 6.2** 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, firma la presente, en [●] de [●] de [●]

Firma: (Nombre del representante) [●]



ANEXO N° 6.2

"CHECKLIST" EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Estas preguntas únicamente deberán ser debidamente cumplimentadas por parte del licitador a quién se haya propuesto como adjudicatario del presente Contrato -atendiendo a la condición que ostentará de encargado de tratamiento de datos por cuenta de Aigües de Barcelona-, por haber presentado la oferta con mejor relación calidad-precio, cuando le sea requerido por parte de Aigües de Barcelona ⁽⁹⁾.

ID	Pregunta	Respuesta
1	¿El Prestador del servicio tiene la obligación legal de hacerlo y ha nombrado un Delegado de Protección de Datos o Data Protection Officer (DPO)? En caso de que la respuesta sea afirmativa, por favor, incluya sus datos de contacto.	Si la respuesta es afirmativa, deberá acreditar el nombramiento con la copia de la notificación realizada en la sede electrónica de la AEPD. En determinados supuestos, no es obligatorio nombrar un DPO, por lo que el proveedor deberá acreditar porque no es obligatorio nombrarlo en función de su actividad.
2	¿El Prestador del servicio cuenta con un departamento o área de seguridad o un Chief Security Officer?	Si la respuesta es afirmativa, incluya sus datos de contacto.
3	¿El Prestador del servicio realiza auditorías periódicas para verificar el nivel de seguridad aplicable a los tratamientos que efectúa por cuenta de terceros? En caso de respuesta afirmativa, ¿Aporta certificado emitido por el auditor o copia del informe correspondiente?	En caso de respuesta afirmativa, ¿Aporta certificado emitido por el auditor o copia del informe correspondiente?
4	¿El Prestador del servicio ha sido sancionado o inspeccionado en alguna ocasión por la <i>Agencia Española de Protección de Datos</i> , la <i>Autoritat Catalana de Protecció de Dades</i> o autoridad de control equivalente?	Si la respuesta es afirmativa, deberá indicar el motivo, graduación de la sanción y sanción impuesta, así como las medidas adoptadas para eliminar el motivo del incumplimiento.
5	¿El Prestador del servicio o alguna de sus filiales han sido sancionados o inspeccionados por alguna autoridad europea de protección de datos?	Si la respuesta es afirmativa, deberá indicar el motivo, graduación de la sanción y sanción impuesta, así como las medidas adoptadas para eliminar el motivo del incumplimiento.
6	¿El Prestador del servicio está adherido a algún código de conducta?	Si la respuesta es afirmativa, deberá aportar copia de dicha adhesión.
7	¿El Prestador del servicio dispone de una política o protocolo interno para la gestión de violaciones de datos personales?	Si la respuesta es afirmativa, deberá aportar copia de dicha política o protocolo.
8	¿El Prestador del servicio mantiene actualizado un Registro de actividades del tratamiento (incluyendo las realizadas por cuenta de terceros)?	
9	¿El Prestador del servicio dispone de una política o protocolo interno relativo a la gestión de derechos de los afectados?	Si la respuesta es afirmativa, deberá aportar copia de dicha política o protocolo.
10	¿El Prestador del servicio cumple adecuadamente con las obligaciones establecidas en la normativa de protección de datos? ¿Podría aportar certificados de consultores/asesores/auditores externos para que así lo acrediten?	Si es posible, aporte documentación acreditativa que lo confirme.

⁹ Las preguntas deberán ser respondidas con SÍ/NO. Asimismo, en aquellas respuestas que sea posible, se deberá de incluir una breve explicación justificativa a continuación.



11	¿Los servicios prestados por vuestra compañía implican que los datos personales que se tratarán en el marco de este contrato sean transferidos a los Estados Unidos o a un tercer país fuera del Espacio Económico Europeo? En caso de respuesta afirmativa, por favor, aclare de qué país o países se trata.	En caso afirmativo, indique el país o países y las garantías o mecanismos legales (cláusulas contractuales tipo, BCR, excepciones previstas en la normativa) adoptadas por su compañía para garantizar que la transferencia se realiza de acuerdo con el RGPD.
12	En caso de que se lleven a cabo transferencias internacionales en los términos indicados en el punto anterior, ¿su compañía está sujeta a alguna norma que pueda considerarse que infringe la protección de datos personales conforme al RGPD (Artículo 44 RGPD)? En caso de respuesta afirmativa, agradeceríamos nos confirme las garantías o mecanismos legales adoptados por su empresa para garantizar un nivel adecuado de cumplimiento de la privacidad conforme el RGPD.	En caso afirmativo, indique la norma o garantías adicionales que haya adoptado. En caso contrario, no se procederá a la contratación del proveedor.
13	¿El Prestador del servicio ha realizado un análisis de riesgos en protección de datos, del tratamiento objeto de contratación?	En caso afirmativo, deberá aportar copia de un informe que así lo acredite.
14	¿El Prestador del servicio tiene subcontratado o tiene previsto subcontratar parte del tratamiento objeto de contratación?	En caso afirmativo, identificar al/los subencargado/s.
15	¿El Prestador del servicio dispone de documentos que acrediten el cumplimiento de las medidas de seguridad necesarias para la correcta realización del servicio (ISO's, Esquema Nacional de Seguridad, certificados de auditores externos, certificados de seguridad, etc.)?	En caso afirmativo, deberá aportar copia de estos documentos.

FECHA:	
PERSONA QUE COMPLETA EL CHECK LIST:	

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

Firma: (Nombre y firma del representante)

ANEXO N° 6.3**DECLARACIÓN DE COMPROMISO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES.**

El/La abajo firmante, Sr/Sra. [●] con DNI [●], actuando en representación de la sociedad [●], con NIF [●], actuando en su condición de [●], en relación al **Contrato para la prestación del "Servicio de soporte funcional y mantenimiento de Salesforce Field Service y Salesforce observatori per l'eina de diàleg de Aigües de Barcelona"** (N. Exp.: AB/2023/087), y con poderes suficientes para suscribir la presente declaración responsable **DECLARA** ⁽¹⁰⁾:

(OPCIÓN 1) Que los servidores utilizados para la ejecución del Contrato están ubicados en el territorio de [●]⁽¹¹⁾, demarcación desde donde se prestan los servicios asociados objeto del presente procedimiento de contratación.

(OPCIÓN 2) Que los servidores utilizados para la ejecución del Contrato están ubicados en el territorio de [●]⁽⁹⁾, prestándose los servicios asociados objeto del presente procedimiento de contratación desde [●]⁽¹²⁾.

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

Firma: (Nombre y firma del representante)

¹⁰ La empresa debe de optar por alguna de las dos alternativas que se ofrecen.

¹¹ Indicar municipio y país de referencia.

¹² Indicar municipio y país donde se prestan.

ANEXO N° 7.1

COMPROMISO DE INTEGRACIÓN DE SOLVENCIA

De una parte, el/la Sr./a [●], con DNI [●], actuando en nombre propio/en representación de la sociedad [●] [el 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 sociedad [●] [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 [●] [el subcontratista].

Por dicha razón asumen el siguiente

COMPROMISO

[●] [el operador económico licitador], en caso de resultar adjudicatario del **Contrato para la prestación del "Servicio de soporte funcional y mantenimiento de Salesforce Field Service y Salesforce observatori per l'eina de diàleg de Aigües de Barcelona"** (N. Exp.: AB/2023/087), 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.

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

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

Firma: [●] (Nombre del representante del
subcontratista)

ANEXO N° 7.2**DECLARACIÓN RELATIVA A LA SUBCONTRATACIÓN**

El/La abajo firmante, con DNI [•], actuando en representación de la sociedad [•], con NIF [•], actuando en su condición de [•], con relación a la contratación relativa al **Contrato para la prestación del "Servicio de soporte funcional y mantenimiento de Salesforce Field Service y Salesforce observatori per l'eina de diàleg de Aigües de Barcelona"** (N. Exp.: AB/2023/087), **DECLARA responsablemente** que, en caso de resultar adjudicataria del Contrato, tiene previsto subcontratar las prestaciones que se detallan en el cuadro siguiente, 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)

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

Firma: (Nombre del representante) [•]

NOTA: En todo caso, también será necesario acompañar el compromiso suscrito con el operador económico con el que se pretende subcontratar conforme el Anexo 7.1.

ANEXO N° 8.a

PROPOSICIÓN ECONÓMICA

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 del **Contrato para la prestación del "Servicio de soporte funcional y mantenimiento de Salesforce Field Service y Salesforce observatori per l'eina de diàleg de Aigües de Barcelona"** (N. Exp.: AB/2023/087), 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:

C.1.1) Servicio de soporte funcional y mantenimiento de Salesforce Field Service y Salesforce observatori per l'eina de diàleg:

Concepto	Precio OFERTADO total [UN (1) año]
Prestación del Servicio de soporte funcional y mantenimiento de Salesforce Field Service y Salesforce observatori per l'eina de diàleg y desarrollos evolutivos:	[●],[●] €

C.1.2) Ampliación de la bolsa de evolutivos:

Concepto	Precio unitario OFERTADO (€/h)
Ampliación de la bolsa de evolutivos:	[●],[●]

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 representante)

Notas importantes:

- 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.
- Los precios ofertados no podrán ser superiores a los precios máximos indicados en la letra D) del Cuadro-Resumen de Características del presente Pliego. Por lo tanto, se **excluirán las ofertas que comporten un precio superior a los mismos.****
- Los parámetros en base a los cuales se determinará cuándo una oferta económica es anormalmente baja quedan establecido en la Cláusula 13.7 del Pliego de Condiciones Particulares.

ANEXO Nº 9

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:	48,00
B.1. MEMORIA TÉCNICA:	48,00
B.1.1. Modelo de prestación del servicio:	25,00
B.1.2. Release Management:	5,00
B.1.3. Modelo de organización y gobierno del equipo:	5,00
B.1.4. Metodología de trabajo:	5,00
B.1.5. Metodología para el seguimiento y control de calidad:	5,00
B.1.6. Transformación Servicio:	3,00
C. CRITERIOS OBJETIVOS DE APLICACIÓN AUTOMÁTICA:	52,00
C.1. PROPOSICIÓN ECONÓMICA:	52,00
C.1.1.) Prestación del Servicio de soporte funcional y mantenimiento de Salesforce Field Service y Salesforce observatori per l'eina de diàleg y desarrollos evolutivos:	50,00
C.1.2) Prestación del Servicio de la ampliación de la bolsa de evolutivos:	2,00
Total (B+C):	100,00

B. CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR:

NOTA IMPORTANT: *Las propuestas que obtengan una puntuación inferior a los 24 puntos, en relación con los criterios sometidos a un juicio de valor, serán excluidas del presente procedimiento al considerarse técnicamente insuficientes. Por 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.*

B1. (Obligatorio) MEMORIA TÉCNICA: hasta un máximo de 48 puntos, desglosados del siguiente modo:

B.1.1. (Obligatorio) Modelo de prestación del servicio: hasta un máximo de 25 puntos.

La valoración en su conjunto determinará el grado de idoneidad de la propuesta, otorgándose, en consecuencia, la máxima puntuación al operador económico que presente la descripción más detallada de la metodología y procedimientos de trabajo a aplicar para la ejecución del conjunto de las 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].

El resto de ofertas de los operadores económicos se puntuarán comparativamente respecto de la que haya obtenido la máxima puntuación.



En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica, con el PPT y el resto de documentación contractual.

B.1.2. (Obligatorio) Release Management: hasta un máximo de 5 puntos.

Se otorgará la máxima puntuación al operador económico que proponga una estrategia de liberación de Releases en Pre-Producción y/o en Producción que permita reducir al máximo el riesgo de un despliegue tipo Big-Bang, limitando la afectación en el sistema Salesforce.

El resto de ofertas de los operadores económicos se puntuarán comparativamente respecto de la que haya obtenido la máxima puntuación.

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica, con el PPT y el resto de documentación contractual.

B.1.3. (Obligatorio) Modelo de organización y gobierno del equipo: hasta un máximo de 5 puntos.

Se otorgará la máxima puntuación al operador económico que presente la propuesta más adecuada de Modelo de organización y gobierno para la prestación de los servicios, valorándose el grado de detalle, la coherencia e idoneidad de cada modelo, así como el nivel de involucración, de cara a asegurar que en la ejecución del servicio se cumpla en todo momento con los hitos y objetivos establecidos en el PPT.

El resto de ofertas de los operadores económicos se puntuarán comparativamente respecto de la que haya obtenido la máxima puntuación.

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica, con el PPT y el resto de documentación contractual.

B.1.4. (Obligatorio) Metodología de trabajo: hasta un máximo de 5 puntos.

Se otorgará la máxima puntuación al operador económico que presente la propuesta más adecuada de metodología de trabajo, valorándose el grado de detalle, la coherencia e idoneidad de la misma, así como el nivel de adecuación a los estándares Agile.

El resto de ofertas de los operadores económicos se puntuarán comparativamente respecto de la que haya obtenido la máxima puntuación.

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica, con el PPT y el resto de documentación contractual.

B.1.5. (Obligatorio) Metodología para el seguimiento y control de calidad: hasta un máximo de 5 puntos.

Se otorgará la máxima puntuación al operador económico que presente la propuesta más adecuada para el seguimiento exhaustivo y cumplimiento con los ANS definidos para la prestación del servicio objeto de licitación, así como orientada a la mejora en la consecución de los mismos.

El resto de ofertas de los operadores económicos se puntuarán comparativamente respecto de la que haya obtenido la máxima puntuación.



En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica, con el PPT y el resto de documentación contractual.

B.1.6. (Obligatorio) Transformación Servicio: hasta un máximo de 3 puntos.

Se otorgará la máxima puntuación al operador económico que presente la propuesta de estrategias más adecuadas para la mejora continua de procesos técnicos y operativos, valorándose el grado de detalle, la coherencia y utilidad de las mismas en relación a las actividades objeto del servicio.

El resto de ofertas de los operadores económicos se puntuarán comparativamente respecto de la que haya obtenido la máxima puntuación.

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica, con el PPT y el resto de documentación contractual.

C. CRITERIOS OBJETIVOS DE APLICACIÓN AUTOMÁTICA:

C.1. (Obligatorio) PROPOSICIÓN ECONÓMICA: hasta un máximo de 52 puntos, desglosados del siguiente modo:

- **(Obligatorio) C.1.1. Prestación del Servicio de soporte funcional y mantenimiento de Salesforce Field Service y Salesforce observatori per l'eina de diàleg y desarrollos evolutivos:** hasta un máximo de 50 puntos.

La puntuación obtenida de la proposición económica será la resultante de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuació econòmica}_i = \frac{50 \times PE_{\min}}{PE_i}$$

Dónde:

- **PE_{\min}** es la proposición económica más baja (IVA no incluido) y que no se considere "oferta anormalmente baja" sin haberse justificado su viabilidad.
- **PE_i** es la proposición económica del licitador (i) objeto de valoración (IVA no incluido).

Los parámetros en base a los cuales se determinará cuándo una oferta económica es anormalmente baja quedan establecidos en la Cláusula 13.7 del Pliego de Condiciones Particulares.

- **(Obligatorio) C.1.2. Ampliación de la bolsa de evolutivos:** hasta un máximo de 2 puntos.

La puntuación de la Propuesta económica de cada licitador se obtendrá a partir de la homogeneización previa de la misma, mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$PE_i = \left[(C. 1. 2. x 2. 000) \right]$$

Dónde:

- **PE_i** es la proposición económica homogeneizada (IVA no incluido) del licitador (i) objeto de valoración.



- **C.1.2._i** es el precio unitario (€/hora) ofertados por el licitador (i) objeto de valoración (IVA no incluido).

La puntuación obtenida de la proposición económica será la resultante de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuació econòmica}_i = \frac{2 \times PE_{min}}{PE_i}$$

Dónde:

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

Los parámetros en base a los cuales se determinará cuándo una oferta económica es anormalmente baja quedan establecidos en la Cláusula 13.7 del Pliego de Condiciones Particulares.

ANEXO Nº 10

MEDIDAS DE SEGURIDAD A CUMPLIR DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Las infraestructuras de los adjudicatarios del presente Contrato, dado que ostentará la condición de Encargado de tratamiento de datos por cuenta de Aigües de Barcelona, deberán disponer y cumplir, durante la ejecución del Contrato, con las siguientes medidas de seguridad, en relación con la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios del tratamiento:

Seguridad de la Información y resiliencia:

- Sistema de identificación y autenticación de usuarios;
- Sistema de gestión de privilegios de acceso;
- Límite de intentos reiterados de acceso no autorizado;
- Sistema de control de acceso al sistema de información;
- Registro de accesos al sistema de información (vgr. Log de accesos);
- Control de acceso a la documentación (vgr. Cerradura con llave, identificación biométrica, tarjeta inteligente, código personal de acceso, etc.);
- Sistema de análisis y gestión de vulnerabilidades técnicas de sus sistemas;
- Sistema de protección contra código malicioso y descargable (vgr antivirus) en sus equipos y sistemas;
- Segregación de las redes en los sistemas del Prestador del servicio;
- Red privada de comunicaciones electrónicas;
- Cortafuego (firewall) en sus sistemas;
- Sistema de identificación, registro y gestión de incidencias;
- Software de cifrado de correo electrónico en caso de enviar datos de carácter confidencial por e-mail;

Procedimientos y políticas:

A nivel de procedimiento y políticas, el Prestador del servicio deberá disponer de:

- Procedimiento de gestión de incidentes y emergencias;
- Procedimiento de comunicación y notificación de brechas de seguridad;
- Contrato de confidencialidad (con Aigües de Barcelona y con todas las personas que puedan tener acceso a la información);
- Control de acceso físico a las instalaciones.
- Aplicación de criterios y métodos de organización documental (clasificación y ordenación);
- Formación del personal implicado en seguridad de la información y continuidad (incluido RGPD);
- Identificación de los riesgos y tratamiento para aquellos no tolerables;
- Establecimiento de comité de crisis;
- Política de gestión de activos de información en vigor;
- Inventario actualizado de activos y activos de información;
- Registro de acceso a la documentación;
- Política de mesas limpias;
- Normas de uso de las impresoras de documentación;
- Destrucción segura y confidencial de documentación (en caso de imprimir documentación confidencial):
 - Máquinas destructoras de documentación y/o,
 - Contrato de servicios con empresa externa de destrucción documental certificada.
- Documento de política de protección de datos de carácter personal (RGPD);
- Funciones y obligaciones de los usuarios y normas de uso de los recursos TIC;

Auditorías:

Contará con las siguientes medidas de seguridad en relación con el proceso de verificación, evaluación y valoración periódica de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas anteriormente detalladas, para garantizar la seguridad del tratamiento:

- Auditoría de seguridad de los sistemas implicados en el Prestador del servicio;

ANEXO Nº 11

PLANTILLA PARA LA COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS DE SEGURIDAD POR PARTE DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

La siguiente plantilla de recogida de información deberá ser completada por el encargado en caso de incidente de seguridad que pueda afectar a los datos que trata por cuenta del responsable. Esta información servirá para que el responsable pueda realizar su informe de valoración del alcance y severidad del incidente.

El Encargado queda obligado a informar lo antes posible desde que tenga conocimiento y, como máximo, dentro de las primeras 24 horas naturales desde su detección, de cualquier incidente que afecte del responsable, así como a indicar cualquier otra circunstancia adicional no prevista en esta plantilla que resulte relevante para la valoración del incidente por el responsable. El proveedor atenderá cualquier petición de información adicional que le dirija el responsable para esclarecer el alcance de la incidencia.

NOMBRE DEL ENCARGADO:	
NOMBRE Y REFERENCIA DEL CONTRATO:	
DESCRIPCIÓN BREVE DE LA INCIDENCIA:	
FECHA DE DETECCIÓN:	
MEDIO POR EL CUAL SE HA TENIDO CONSTANCIA DE LA INCIDENCIA:	
FECHA DEL INFORME:	
FECHA DE ENVIO DEL INFORME A AIGÜES DE BARCELONA:	

DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE Y DETALLE DE LAS INVESTIGACIONES EFECTUADAS POR EL ENCARGADO:	<i>Descripción de los hechos comprobados:</i>
CATEGORÍA DE AFECTADOS Y NÚMERO APROXIMADO DE REGISTROS COMPROMETIDOS:	<i>Categorías de afectados:</i> <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) - Titular cuenta bancaria no abonado <i>Número de registros comprometidos</i> Personas afectadas y sociedad



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)
TIPOLOGÍA DE VIOLACIÓN DE SEGURIDAD:	<input type="checkbox"/> Violación de confidencialidad: partes que no están autorizadas, o no tienen un propósito legítimo para acceder a la información, acceden a esta. informar: <ul style="list-style-type: none">• Identidad de afectados (nombre o identificador de referencia).• Alcance de la divulgación: número potencial y tipo de partes que pueden haber accedido ilegalmente a la información. Identificar a receptores. <input type="checkbox"/> Violación de integridad: se altera la información original y la sustitución de datos puede ser perjudicial para el individuo. <ul style="list-style-type: none">• Identidad de los afectados (nombre o identificador de referencia).• Datos comprometidas a que afecta la alteración.• Identificar en qué consiste la alteración. <input type="checkbox"/> Violación de disponibilidad: no se puede acceder a los datos originales cuando es necesario. <input type="checkbox"/> Temporal (los datos son recuperables, pero tomará un período de tiempo y esto puede ser perjudicial para el individuo.). <input type="checkbox"/> Permanente (los datos no pueden recuperarse). Comentarios:
TRAZABILIDAD DE ACCESOS Y USO DE DATOS COMPROMETIDOS:	Sistemas afectados, y si lo permite, informar sobre los accesos a datos comprometidos.
DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ENCARGADO PARA CONTENER LA INCIDENCIA Y MINIMIZAR RIESGOS PARA EVITAR NUEVAS INCIDENCIAS:	
CLASIFICACIÓN DEL INCIDENTE DE SEGURIDAD:	<input type="checkbox"/> La Violación de Seguridad se ha originado por una falta de medidas de seguridad técnicas implementadas en la compañía. <input type="checkbox"/> La Violación de Seguridad ha sido provocada por un ataque de un tercero. <input type="checkbox"/> La Violación de seguridad se ha originado por un error humano. <input type="checkbox"/> Otros: especificar
INFORMACIÓN ADICIONAL:	