

CARÁTULA

DEL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE **Servicio de Atención Telefónica 24h de Gipuzkoako Urak**

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato lo constituye la prestación de los servicios de Gipuzkoako Urak, S.A.U. es una empresa pública dedicada al ciclo integral del agua, responsable del tratamiento del agua potable y la depuración de las aguas residuales de 74 municipios en Gipuzkoa. Además, gestionamos los servicios municipales de agua en 61 de esos municipios. Nuestra misión es garantizar la calidad y continuidad del suministro de agua, así como la gestión eficiente de los recursos hídricos, asegurando la sostenibilidad y el bienestar de la comunidad a la que servimos. Para cumplir con nuestros compromisos, es fundamental ofrecer un servicio de atención al cliente de alta calidad que esté disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Este servicio debe ser capaz de atender y gestionar eficazmente las solicitudes y necesidades tanto de los particulares como de las entidades municipales asociadas, garantizando siempre una comunicación accesible, eficiente y resolutive. .

El Código CPV del contrato es el siguiente: 79512000-6 (Centro de llamadas).

Esta licitación se rige por lo dispuesto en la disposición adicional octava de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante, LCSP).

Esta licitación se rige por lo dispuesto en la disposición adicional octava de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante, LCSP).

2. ENTIDAD CONTRATANTE

La entidad contratante es GIPUZKOAKO URAK – AGUAS DE GIPUZKOA, S.A. (en adelante, entidad contratante o, indistintamente, GUSA).

3. VARIANTES

No se admiten.

4. DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL

Tendrán carácter contractual los documentos indicados en la Cláusula 5 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

5. PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo de duración del contrato será de 12 meses, contados desde el día siguiente al de la fecha de su formalización.

El contrato podrá prorrogarse anualmente por el Órgano de Contratación hasta un máximo de 3 años adicionales, mediando notificación fehaciente por parte de la entidad contratante al contratista al respecto, con al menos dos meses de antelación a la finalización del contrato o de la prórroga en curso, y será obligatoria para el contratista.

6. ELEMENTOS ECONÓMICOS

6.1. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y PRECIO DEL CONTRATO

El presupuesto base de licitación de la duración inicial del contrato es de 242.000,00 euros (IVA incluido).

Para la determinación del referido presupuesto base de licitación se han tenido en cuenta, todos los costes directos e indirectos y otros eventuales gastos:

Los precios unitarios máximos de licitación son los siguientes:

- Hora agente en horario nocturno, sábados y festivos: 9,22 € (IVA excluido).
- Precio por interacción gestionada: 2.24 € (IVA excluido).
- Encuesta calidad del servicio: 10.514,68 € (IVA excluido).

El precio del contrato será el resultante de aplicar a los precios unitarios ofertados por el contratista el número de unidades efectivamente prestadas en ejecución del contrato.

Siendo así, los licitadores incluirán en su proposición económica los precios unitarios ofertados por la ejecución del contrato, que en ningún caso podrán exceder de los precios unitarios máximos de licitación indicados.

Se ha tenido en cuenta una previsión estimativa, orientativa y no vinculante de:

- Horas agente en horario nocturno, sábados y festivos: 4.785
- Interacciones gestionadas: 65.000
- Encuesta calidad del servicio: 1

En ningún caso puede considerarse esta estimación de número de unidades/horas como vinculante para GUSA, siendo orientativa, de forma que la no coincidencia de dicha estimación de número de unidades con la realidad puesta de manifiesto en ejecución del contrato no determinará el derecho a reclamación alguna por parte del contratista.

6.2 VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor estimado del contrato asciende a 200.000,00 euros (IVA excluido), calculado en la forma y a los efectos previstos en el artículo 101 de la LCSP.

En concreto, para el cálculo del valor estimado del contrato, se ha tenido en cuenta el máximo valor pagadero por todos los conceptos, IVA excluido, (Incluidas prórrogas)

7. ABONO DEL PRECIO

El precio del contrato se abonará mensualmente, previa presentación de la correspondiente factura por el contratista.

No procederá el abono de ningún trabajo o servicio que se hubiere prestado fuera del objeto contractual previsto en la presente Carátula o que, en su caso, no hubiera sido previamente requerido por la entidad contratante.

8. REVISIÓN DEL PRECIO

No procede la revisión del precio.

9. GARANTÍA DEFINITIVA

No procede.

10. APTITUD PARA CONTRATAR

- **Solvencia:**

Los licitadores deberán acreditar estar en posesión de la siguiente solvencia económica y financiera y técnica o profesional:

- Solvencia económica y financiera. Volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiere el contrato que, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles (respecto de los cuales esté vencida la obligación de aprobar las cuentas anuales), en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del licitador y de presentación de las ofertas, deberá ser de, al menos, una vez y media el valor estimado anualizado.
- Solvencia técnica o profesional. Haber ejecutado en el curso de los tres últimos años servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, por un importe anual acumulado, en el año de mayor ejecución, igual o superior a la anualidad media del contrato.

En su caso, la clasificación del licitador en un determinado grupo y subgrupo se tendrá por prueba bastante de su solvencia para los contratos cuyo objeto esté incluido o se corresponda con el ámbito de actividades o trabajos de dicho grupo o subgrupo, y cuyo importe anual medio sea igual o superior al correspondiente a su categoría de clasificación en el grupo y subgrupo.

- **Medios humanos y/o materiales.**

Adicionalmente, los licitadores deberán adscribir a la ejecución del contrato, como mínimo, los medios humanos y materiales mínimos siguientes:

- Numero de agentes asignados al servicio diurno: 15
- Número de agentes asignados al servicio nocturno: 1 (de forma puntual, cuando exista una incidencia y se tengan 3 llamadas o más en cola, el agente asignado podrá derivar llamadas a otros agentes de otros servicios).

Al servicio se asignará una **coordinadora del servicio** y una **jefa del proyecto**, cuyas labores, entre otras, serán las descritas en el pliego técnico.

Este compromiso tendrá el carácter de obligación contractual esencial a los efectos previstos en el artículo 211.1 f) de la LCSP, siendo por tanto el incumplimiento de la misma causa de resolución del contrato, a voluntad de la entidad contratante.

11. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES Y DOCUMENTACIÓN

11.1. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

- **Modo de presentación:** Las ofertas se presentarán utilizando medios electrónicos, a través del perfil de contratante de GUSA: <https://licitaciones.gipuzkoakour.eus/Obras/Publicadas>
- **Plazo de presentación:** Hasta lunes, 16 de septiembre de 2024

11.2. CONTENIDO DE LOS ARCHIVOS ELECTRÓNICOS

Sin perjuicio de que se trate de archivos electrónicos, se denominarán Sobre A, Sobre B y Sobre C.

- **Sobre A. "APTITUD PARA CONTRATAR"**

Los licitadores deberán presentar la documentación señalada en la Cláusula 13 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

- **Sobre B. "DOCUMENTACIÓN RELATIVA A CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR"**

Los licitadores deberán presentar la siguiente documentación

- Memoria explicativa del servicio ofertado y sistema de aseguramiento de la calidad aplicado.

- Sistema que se empleará para garantizar la calidad mínima del servicio, tal y como se detalla en el pliego técnico.
- Modelo de informe mensual a presentar.
- Modelo de informe de la encuesta de la calidad del servicio.

A fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 3/2016, de 7 de abril, para la inclusión de determinadas cláusulas sociales en la contratación pública, se advierte de que el contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes y que resulten de aplicación en materia laboral, de Seguridad Social y seguridad y salud en el trabajo.

En ese contexto, en la documentación prevista en este Sobre B los licitadores indicarán el convenio colectivo que será de aplicación a los trabajadores, propios o de empresas subcontratadas, que realicen la actividad objeto del contrato, en el caso de resultar adjudicatarios.

Adicionalmente, en caso de que, según lo dispuesto en el **Anexo I** de la Carátula, el contrato conlleve, por su propia naturaleza, tratamiento alguno de datos de carácter personal por cuenta de la entidad contratante, los licitadores deberán indicar en su oferta, conforme al modelo incorporado al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares como **Anexo VIII**, si tienen previsto subcontratar o no los servidores que den soporte al tratamiento de datos personales que deban realizarse por cuenta de la entidad contratante o los servicios asociados a los mismos y el nombre o el perfil empresarial (definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica) de las empresas subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

- **Sobre C. "DOCUMENTACIÓN RELATIVA A CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE FÓRMULAS"**

La proposición relativa al precio y al criterio de igualdad se indicará rellenando las casillas correspondientes en la página web de la licitación electrónica y, adicionalmente, se deberá aportar una declaración conforme al modelo adjunto al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares como **Anexo V**.

12. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios de adjudicación, indicados con su ponderación correspondiente, serán los siguientes:

- **Criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor (Sobre B): hasta un máximo de 40 puntos.**

- Memoria explicativa del servicio ofertado y sistema de aseguramiento de la calidad aplicado, **hasta 15 puntos**.
- Sistema que se empleará para garantizar la calidad mínima del servicio, tal y como se detalla en el pliego técnico, **hasta 15 puntos**.
- Modelo de informe mensual a presentar, **hasta 7 puntos**
- Modelo de informe de la encuesta de la calidad del servicio, **hasta 3 puntos**

Las ofertas deberán obtener una puntuación mínima de 30 puntos para continuar en el procedimiento.

- **Criterios evaluables mediante la utilización de fórmulas (Sobre C): hasta un máximo de 60 puntos.**
 - o Proposición económica: Hasta un máximo de **55 puntos**.

$$P = P1 \times (\text{oferta mínima} / \text{oferta a valorar})$$

P = Puntuación obtenida por el licitador que se valora

P1: Puntuación máxima.

Oferta mínima = importe de la oferta más baja admitida

Oferta licitador = importe de la oferta económica que se valora.

La oferta que no mejore el precio máximo de licitación recibirá cero (0) puntos.

Se podrá considerar, en principio, como desproporcionada o temeraria toda oferta cuyo precio difiera en un 20% o más de la media aritmética del resto de las proposiciones, y su declaración requeriría previa solicitud de información a las empresas licitadoras que hayan incurrido en ella para analizar su viabilidad.

Cuando se identifique una proposición que pueda ser considerada desproporcionada o anormal, deberá darse audiencia al/los licitador/es que la haya/n presentado para que justifique/n la valoración de la oferta y precise/n las condiciones de la misma.

En todo caso, el Órgano de Contratación rechazará las ofertas si comprueba que son anormalmente bajas porque vulneran la normativa sobre subcontratación o no cumplen las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral, nacional o internacional, incluyendo el incumplimiento de los convenios colectivos sectoriales vigentes.

- **Igualdad: Hasta un máximo de 5 puntos**

Se valorará con **5 puntos** el compromiso de que cada medio humano que ejecute el contrato reciba 2 horas de formación anual en materia de igualdad.

A efectos de verificar, en su caso, el cumplimiento de dicho compromiso, el contratista deberá presentar durante la ejecución del contrato y con carácter anual, el certificado expedido por la empresa o persona formadora, indicativo de titulación de la propia formadora, así como de contenidos, duración y relación nominal de personas asistentes (aplicándose, en caso contrario, la penalización que se establece en el punto 21 de la presente Carátula).

13. COMITÉ DE EVALUACIÓN

El Órgano de Contratación estará asistido por un Comité de Evaluación integrado por los siguientes miembros:

- 1- JOXEMI TELLERIA
- 2- LARRAITZ PLAZAOLA
- 3- ENERITZ AMENABAR
- 4- GORANE ANTOLIN

14. COMITÉ DE EXPERTOS

No procede.

15. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El contrato se ejecutará con arreglo a las siguientes condiciones:

- a. Las indicadas en la Cláusula 20 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
- b. Adicionalmente, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 202 de la LCSP, se establece como condición especial de ejecución, de carácter social, la siguiente: el contratista estará obligado a cumplir con el Convenio Colectivo declarado de aplicación por él mismo en su oferta para los trabajadores que realicen las tareas correspondientes al objeto de este contrato.

Dicha condición especial de ejecución será exigible igualmente en relación con los subcontratistas que participen en la ejecución del contrato, correspondiendo al

contratista articular los mecanismos para imponer y garantizar el cumplimiento por dichos subcontratistas.

- c. El contratista deberá someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos personales.

16. OBLIGACIONES CONTRACTUALES ESENCIALES

Serán obligaciones contractuales esenciales las establecidas en las letras b), c), d) y e) de la Cláusula 21 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Adicionalmente, serán obligaciones contractuales esenciales las establecidas en las letras b) y c) del punto 15 anterior.

17. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En caso de que la ejecución del contrato objeto de la presente licitación requiera, en atención a su contenido, que la entidad contratista realice tratamientos de datos personales por cuenta de la entidad contratante, se recogerán las determinaciones pertinentes en el **Anexo I de la presente Carátula**.

18. CONFIDENCIALIDAD

El deber de confidencialidad se mantendrá durante un plazo de cinco años desde el conocimiento de la información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato.

19. PROPIEDAD INTELECTUAL Y/O INDUSTRIAL

Serán de aplicación las previsiones establecidas en la Cláusula 26 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

20. SEGUROS

A.- Responsabilidades derivadas de la ejecución del contrato:

El adjudicatario del expediente será responsable de todos los daños y perjuicios ocasionados a GIPUZKOAKO URAK, y a terceros en el desarrollo de su actividad, así como de los daños y perjuicios que se deriven de los informes y bienes entregados a GIPUZKOAKO URAK.

GIPUZKOAKO URAK, quedará exonerada de toda responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados a terceros derivados de los servicios y trabajos objeto del expediente.

B. - Cobertura de las Responsabilidades derivadas de la ejecución del contrato:

Sin perjuicio de lo anterior, el adjudicatario deberá contar con póliza/s de seguro/s que garanticen de forma adecuada y suficiente las responsabilidades indicadas, siempre en relación con los servicios o trabajos objeto del expediente.

El adjudicatario quedará obligado a mantener en vigor la/s póliza/as contratadas durante la duración del contrato y a acreditar esta vigencia mediante la presentación, en cada renovación del mismo, del último recibo de pago de la prima y de la copia o copias de las pólizas solicitadas en la presente cláusula.

En caso de que durante la vida del contrato, la Compañía Aseguradora del adjudicatario decidiese resolver el contrato de seguro que garantiza las responsabilidades derivadas de los servicios o trabajos objeto del expediente, el adjudicatario estará obligado a comunicarlo de inmediato a este órgano de contratación, asumiendo de forma inmediata y directa los daños y perjuicios que de esta falta de cobertura se deriven, tanto para GIPUZKOAKO URAK, como para terceros, e igualmente, vendrá obligado a la suscripción de una nueva póliza que garantice las responsabilidades anteriormente indicadas y a la presentación del recibo de pago de la prima y de la copia de las nuevas pólizas en el plazo de un mes a contar desde el día en que se haya producido el vencimiento del anterior contrato. El incumplimiento de esta obligación podrá dar lugar a la rescisión del contrato celebrado con el adjudicatario y a la ejecución, en caso necesario, de la fianza definitiva constituida al inicio de los servicios o trabajos objeto del expediente.

C.- Certificado de acreditación de la cobertura de seguro:

Para la acreditación de la cobertura el adjudicatario deberá presentar al responsable del Contrato (o responsable del expediente) en el plazo que se determine y antes de comenzar la ejecución del contrato, el/los certificado/s de seguros correspondiente/s emitidos, firmados y sellados por su Compañía/s Aseguradora/s según el alcance de garantías solicitadas y detalladas en las cláusulas de cobertura que se adjuntan así como los recibos acreditativos de pago de las pólizas.

En el caso de que el adjudicatario tenga cubiertas las garantías solicitadas a través de diferentes pólizas, deberá presentar un certificado de seguro de forma individualizada para cada una de ellas así como los recibos acreditativos de pago de las pólizas.

Garantías y límites solicitados:

Garantías	Límites
a) Responsabilidad Civil General de Explotación.	1.500.000 €
b) Responsabilidad Civil Profesional Técnicos en Nómina	1.500.000 €
c) Responsabilidad Civil por Accidentes Laborales (Patronal/Cruzada)	1.500.000 €
d) Responsabilidad Subsidiaria de Subcontratistas	1.500.000 €
e) Responsabilidad Civil Productos / Trabajos Terminados.	1.500.000 €
f) Responsabilidad Civil de Contaminación Accidental	1.500.000 €
e) Defensa Jurídica y Fianzas	Incluidas

No será admisible sublímite por víctima alguno salvo para la cobertura referente a accidentes laborales que en ningún caso podrá ser inferior a 600.000€ por víctima.

La/s póliza/s deberán incluir a GIPUZKOAKO URAK como Asegurada adicional sin perder su condición de tercero en lo referente a servicios y trabajos objeto del expediente.

La/s póliza/s deberán incorporar cláusula de exoneración de responsabilidad y renuncia expresa al derecho de repetición y/o recurso contra GIPUZKOAKO URAK y su personal.

El adjudicatario se obliga en base al presente contrato a comunicar a su asegurador cualquier incidencia o reclamación acaecida como consecuencia de los trabajos efectuados por esta o sus subcontratistas si así le es requerido por GIPUZKOAKO URAK y a facilitar a GIPUZKOAKO URAK prueba fehaciente de dicha comunicación así como la referencia asignada al expediente por su Aseguradora, todo ello sin perjuicio de cuantas otras comunicaciones esté obligada a deba realizar en virtud de las cláusulas de sus pólizas de seguro.

Asimismo, el Adjudicatario deberá mantener en vigor y al corriente de pago todos aquellos seguros que, bien por exigencia legal, sectorial u otros motivos, deban ser de su obligatoria contratación. Así, citamos de forma enunciativa y no limitativa, los siguientes: seguros de circulación de vehículos, seguros de accidentes y/o vida.

Serán a cargo del Adjudicatario los costes de los seguros de los transportes de materiales, de equipos y de herramientas, necesarios para cumplir el contrato, así como de los daños a su maquinaria, equipos, y bienes de cualquiera de los participantes, incluidos efectos personales. En consecuencia El Adjudicatario exonera expresamente y en su totalidad

cualquier acción de responsabilidad contra GIPUZKOAKO URAK derivada de daños o pérdidas a dichos bienes.

La empresa adjudicataria se obliga a exigir a sus subcontratistas (si existiesen) la contratación de los seguros y el cumplimiento de las obligaciones recogidas en la presente cláusula. El incumplimiento de esta obligación no eximirá al adjudicatario de sus obligaciones frente a GIPUZKOAKO URAK.

En todo caso serán por cuenta del adjudicatario el importe de las franquicias de los distintos seguros, así como el importe de los siniestros en la cuantía que supere los límites que se establezcan en las distintas pólizas de seguro. Igualmente, serán por su cuenta las indemnizaciones a terceros y daños y perjuicios no cubiertos en las mismas por el motivo que fuere.

D.- Riesgos Medioambientales o de Contaminación:

En aquellos casos en que así se requiera expresamente en el Pliego de Condiciones Particulares de los servicios y trabajos objeto del expediente, la Adjudicataria deberá disponer de una póliza de seguro que garantice tanto su Responsabilidad Civil por Contaminación imputable en base al Código Civil, como la Responsabilidad Mediambiental por Daños a los Recursos Naturales imputable en base a la Legislación Mediambiental específica en vigor.

Esta póliza deberá contar con un límite de mínimo 1.500.000€ e incluir a GIPUZKOAKO URAK como Asegurado adicional sin perder su condición de tercero siéndole asimismo aplicable el resto de exigencias específicas contempladas en apartados precedentes.

E.- Cyberriesgo:

En aquellos casos en que así se requiera expresamente en el Pliego de Condiciones Particulares de los servicios y trabajos objeto del expediente, la Adjudicataria deberá disponer de una póliza de seguro de Cyberriesgo que garantice un servicio de respuesta inmediata a incidentes cibernéticos y/o cumplimiento de exigencias legales de comunicación y publicidad del incidente, así como la Responsabilidad Civil por daños y perjuicios causados a GIPUZKOAKO URAK y/o a terceros derivados del incidente.

Esta póliza deberá contar con un límite de mínimo 1.500.000€ e incluir a GIPUZKOAKO URAK como Asegurado adicional sin perder su condición de tercero siéndole asimismo aplicable el resto de exigencias específicas contempladas en apartados precedentes.

F.- Servicios Profesionales:

En aquellos casos en que así se requiera expresamente en el Pliego de Condiciones Particulares de los servicios y trabajos objeto del expediente, la Adjudicataria deberá disponer de una póliza de seguro de Responsabilidad Civil Profesional para garantizar las reclamaciones por los perjuicios económicos causados a GIPUZKOAKO URAK y a terceros derivados de errores u omisiones en el cometido profesional que se deriven de los informes y servicios profesionales realizados para GIPUZKOAKO URAK.

Esta póliza deberá contar con un límite de 1.500.000€ e incluir a GIPUZKOAKO URAK como Asegurado adicional sin perder su condición de tercero siéndole asimismo aplicable el resto de exigencias específicas contempladas en apartados precedentes.

El Adjudicatario estará obligado a mantener vigente la cobertura de esta póliza durante, como mínimo, la anualidad posterior a la finalización o entrega del servicio profesional realizado pudiendo ser ampliado este plazo a criterio del Adjudicatario con el objeto de cubrir adecuadamente sus responsabilidades legales.

21. PENALIZACIONES

Las penalizaciones por incumplimiento de la calidad mínima del servicio en el supuesto de que se opte por continuar en la ejecución del contrato serán de un 20% del precio del importe de la factura mensual.

La misma penalización será de aplicación en caso de cumplimiento defectuoso o incumplimiento de cualesquiera obligaciones o condiciones esenciales de ejecución, si se opta por continuar en la ejecución del contrato.

Adicionalmente, en el supuesto de impago, durante la ejecución del contrato, de los salarios a los/as trabajadores/as que estuvieran participando en la misma, retrasos o aplicación de condiciones salariales inferiores a las derivadas del convenio colectivo, si se opta por continuar en su ejecución, la penalización a aplicar será del doble de los salarios impagados o retrasados, sin perjuicio de la obligación de su debido abono a los/as trabajadores/as.

Asimismo, la penalización por no acreditar la formación, en su caso ofertada, en materia de igualdad para los medios humanos que ejecuten el objeto del contrato, será de una cantidad equivalente al 2% del importe de adjudicación.

En todos los casos, las referidas penalizaciones son cumulativas a los daños y perjuicios que se acrediten.

22. CESIÓN DEL CONTRATO

No procede, al entenderse que las cualidades técnicas o personales de cedente han sido razón determinante de la adjudicación del contrato.

23. SUBCONTRATACIÓN

El contratista podrá concertar con terceros la realización parcial de la prestación con sujeción a lo que disponen la Cláusula 29 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y el artículo 215 de la LCSP.

24. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

El Órgano de Contratación podrá modificar el contrato en los supuestos previstos en el artículo 205 de la LCSP.

25. PLAZO DE GARANTÍA

El plazo de garantía se establece en 12 meses a contar de la fecha de recepción o conformidad de los servicios.

26. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Serán causas de resolución del contrato las señaladas en la Cláusula 33 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

En todo caso de resolución del contrato por causa imputable al contratista se devengará a favor de la entidad contratante una cantidad equivalente al 15 % del precio del contrato, IVA excluido. Dicha penalización es cumulativa a los daños y perjuicios que se acrediten.

ANEXO I.- DATOS PERSONALES Y ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO

DATOS PERSONALES Y ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO

1. Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar

El tratamiento consistirá en: *Gestión y operación del servicio de atención telefónica 24 horas al día, 365 días al año para Gipuzkoako Urak (GUSA). Incluye la recepción y tratamiento adecuado de llamadas, así como la gestión de la información y datos proporcionados por los usuarios, tanto particulares como de entidades municipales asociadas.*

Descripción del servicio:

- *Gestión de solicitudes: altas, bajas, cambios de titularidad, modificaciones en la domiciliación bancaria y actualizaciones de datos en general.*
- *Introducción de lecturas: recepción e introducción de lecturas en la aplicación y generación de partes de trabajo de revisión u otros en caso necesario.*
- *Gestión de reclamaciones: atender y procesar reclamaciones relacionadas con la facturación, la calidad del servicio o cualquier otro aspecto relevante para los usuarios.*
- *Gestión de pagos: atender y procesar las peticiones de pagos realizados por los usuarios a través de la pasarela de Pago.*
- *Gestión de incidencias: responder y gestionar eficazmente llamadas relacionadas con averías, fugas, atascos y otros problemas técnicos.*
- *Atención de videollamadas: atender las videollamadas de los quioscos de atención al cliente de GUSA.*
- *Derivación de llamadas: transferir llamadas a personal de GUSA o gestionar comunicaciones con ayuntamientos y otras instituciones cuando sea necesario.*
- *Apoyo en comunicaciones de cortes de agua e incidencias: informar a los clientes y entidades municipales sobre cualquier interrupción o afección en el servicio.*
- *Elaboración de informes: preparar informes de seguimiento sobre la calidad del servicio, el tráfico de llamadas y otros indicadores de rendimiento.*
- *Encuestas de satisfacción: realizar encuestas anuales para evaluar la calidad del servicio ofrecido, incluyendo la emisión de 1600 llamadas a clientes particulares y ayuntamientos.*
- *Grabación de llamadas: grabación de las llamadas y transferencia de las*

mismas en el formato establecido por la empresa adjudicataria.

- *Conexión y tecnología: el servicio se conectará a la plataforma de gestión de relaciones con clientes (CRM) de GUSA mediante una red privada virtual (VPN).*

Tratamiento de datos personales:

Los datos personales tratados incluyen: nombres, direcciones, números de teléfono, direcciones de correo electrónico, datos de pago, y cualquier otra información necesaria para la gestión y resolución de las solicitudes de los usuarios.

2. **Colectivos y datos personales** Los colectivos de personas y datos personales de éstas a las que puede tener acceso la adjudicataria para la prestación del servicio son:

COLECTIVOS	Usuarios particulares, empresas y entidades municipales asociadas.
DATOS PERSONALES	Nombres, direcciones, números de teléfono, direcciones de correo electrónico, datos de pago.

3. **Concreción de los tratamientos a realizar:**

- Recogida
- Registro
- Estructuración
- Modificación
- Conservación
- Extracción
- Consulta
- Comunicación por transmisión
- Difusión
- Interconexión
- Cotejo
- Limitación
- Supresión
- Destrucción
- Conservación
- Comunicación
- Otros: Certificación de destrucción una vez finalizada la prestación del servicio.

4. Ejercicio de derechos

La adjudicataria, en tanto encargada del tratamiento, deberá asistir a GIPUZKOAKO URAK en tanto responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición; limitación del tratamiento; portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles)

Asimismo, tiene la potestad de dirigir cualquier reclamación ante la Agencia de Protección de Datos competente o puede realizar una reclamación previa ante el Delegado de Protección de Datos.

5. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

La Encargada de Tratamiento notificará a Gipuzkoako Urak, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo más breve posible y, en todo caso, en un máximo de 48 horas y a través del canal lopd@gipuzkoakour.eus, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia. No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- a. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de personas interesadas afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b. El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- c. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

6. Destino de los datos

La adjudicataria deberá destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente boqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

7. Implantar medidas de seguridad

De conformidad con la Disposición adicional primera de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, la entidad que resulte adjudicataria se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad ajustadas al Esquema Nacional de Seguridad en la prestación del servicio en relación al acceso y tratamiento de la información titularidad de la administración licitante y las condiciones necesarias de confianza en el uso de los medios electrónicos, para la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos.

En todo caso, y con carácter general, la adjudicataria deberá implantar mecanismos para:

- a. Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- b. Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- c. Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- d. Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

8. Sistemas y equipamientos previstos para la ejecución del contrato

La actividad se desarrollará en:

*En las instalaciones de Gipuzkoako Urak
En las instalaciones de la empresa adjudicataria
En las instalaciones de un tercero*



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak



Aplicaciones previstas y tecnologías para la ejecución del contrato:

Conexión mediante una red privada virtual (VPN) a la plataforma de gestión de relaciones con clientes (CRM) de GUSA.