

# PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES

PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DEL  
SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE DEUDA POR VÍAS NO JUDICIALES Y POR  
VÍAS JUDICIALES PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO AGBAR  
(Referencia: 2025\_C19\_0001)

12/05/2025

## ÍNDICE

CUADRO RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN	5
<b>I.- DISPOSICIONES GENERALES</b>	7
Cláusula 1.- Régimen jurídico y Órgano de Contratación	7
Cláusula 2.- Objeto del Acuerdo Marco	8
Cláusula 3.- Valor estimado, presupuesto de licitación y precio del Acuerdo Marco	9
Cláusula 4.- Duración del Acuerdo Marco	10
Cláusula 5.- Justificación y publicación del procedimiento de licitación	11
Cláusula 6.- Información y documentación que se facilitará a los licitadores	11
<b>II.- SELECCIÓN DE LOS OPERADORES ECONÓMICOS Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN</b>	12
Cláusula 7.- Condiciones de capacidad de los operadores económicos	12
Cláusula 8.- Adjudicatarios de los lotes	12
Cláusula 9.- Solvencia económica y financiera, técnica o profesional	13
<b>III.- PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS</b>	13
Cláusula 10.- Contenido de las ofertas	13
Cláusula 11.- Forma de presentación de las ofertas	18
Cláusula 12.- Documentos y datos de los operadores económicos de carácter confidencial	20
<b>IV.- APERTURA DE LAS PROPOSICIONES Y VALORACIÓN DE LAS OFERTAS</b>	21
Cláusula 13.- Órgano de asistencia al Órgano de Contratación	21
Cláusula 14.- Apertura de las proposiciones	21
Cláusula 15.- Valoración de las ofertas	22
Cláusula 16.- Criterios de valoración	23
Cláusula 17.- Contraprestación a favor de Agbar	29
Cláusula 18.- Ofertas con valores anormales o desproporcionados	29
<b>V.- ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL ACUERDO MARCO</b>	30
Cláusula 19.- Adjudicación del Acuerdo Marco	30
Cláusula 20.- Garantía Definitiva	32
Cláusula 21.- Formalización del Acuerdo Marco	32
Cláusula 22.- Condiciones que regirán la prestación efectiva del Servicio	33
Cláusula 23.- Información a los licitadores	33
Cláusula 24.- Devolución de la documentación	34
<b>VI.- EJECUCIÓN DEL ACUERDO MARCO</b>	34
Cláusula 25.- Régimen jurídico del Acuerdo Marco	34

Cláusula 26.- Precio del Acuerdo Marco	34
Cláusula 27.- Facturación	35
Cláusula 28.- Revisión de precios	35
Cláusula 29.- Obligaciones del Adjudicatario	35
Cláusula 30.- Obligaciones laborales y sociales	37
Cláusula 31.- Responsabilidades del adjudicatario	38
Cláusula 32.- Penalizaciones	40
Cláusula 33.- Obligaciones de AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias	41
Cláusula 34.- Protección de datos	41
Cláusula 35.- Confidencialidad	42
Cláusula 36.- Prevención de Riesgos Laborales	42
Cláusula 37.- Subcontratación y cesión del Acuerdo Marco	44
Cláusula 38.- Modificaciones del Acuerdo Marco	45
Cláusula 39.- Indemnidad	45
Cláusula 40.- Normativa sectorial aplicable	46
Cláusula 41.- Propiedad Intelectual e Industrial	46
Cláusula 42.- Seguridad en la información	48
Cláusula 43.- Desarrollo Sostenible y Estructura Ética	50
Cláusula 44.- Registro de Proveedores	51
Cláusula 45.- Cumplimiento del Acuerdo Marco	51
Cláusula 46.- Resolución y extinción del Acuerdo Marco	51
Cláusula 47.- Legislación aplicable y jurisdicción	53
ANEXO NÚM. 1: ACUERDO MARCO TIPO	54
ANEXO NÚM. 2: DOCUMENTO DE RATIFICACIÓN DE ADHESIÓN	60
ANEXO NÚM. 3: COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD SOBRE LA INFORMACIÓN DE AGBAR Y/O EMPRESAS BENEFICIARIAS FACILITADA AL/LOS LICITADOR/ES ADJUDICARIO/S	62
ANEXO NÚM. 4: INSTRUCCIONES PARA LA LICITACIÓN ELECTRÓNICA	64
ANEXO NÚM. 5: DECLARACIÓN RESPONSABLE sobre criterios de solvencia 1	67
ANEXO NÚM. 6: DECLARACIÓN RESPONSABLE sobre criterios de solvencia 2	68
ANEXO NÚM. 7: DECLARACIÓN RESPONSABLE REFERENTE A LA SUBCONTRATACIÓN	70
ANEXO NÚM. 8.- MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL CONTRATISTA SOBRE LA UBICACIÓN DE LOS SERVIDORES Y LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ASOCIADOS A LOS MISMOS.	71
ANEXO NÚM. 9: MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE 1	72

ANEXO NÚM. 10: MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE 2	73
ANEXO NÚM. 11: MODELO DE AVAL CORRESPONDIENTE A LA GARANTÍA DEFINITIVA	74
ANEXO NÚM. 12.- ACUERDO DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO	76

**CUADRO RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN**

<p>A) <b>OBJETO:</b> Contratación de los servicios de recuperación de deuda por vías no judiciales y por vías judiciales de los créditos incursos en morosidad derivados de la prestación de los servicios propios de la actividad de las Empresas del Grupo Agbar. Núm. Expte. [2025_C19_0001]</p>						
<p>B) <b>CÓDIGOS CPV:</b> 79110000-8 Servicios de Asesoría y Representación Jurídica</p>						
<p>C) <b>LOTES:</b> Sí Descripción de Lotes:</p> <table border="1" data-bbox="446 851 1228 1131"> <thead> <tr> <th data-bbox="446 851 718 884">LOTE</th> <th data-bbox="718 851 1228 884">DENOMINACIÓN/DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="446 907 718 996">1</td> <td data-bbox="718 907 1228 996">Recuperación amistosa por vías no judiciales de créditos incursos en morosidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="446 1041 718 1086">2</td> <td data-bbox="718 1041 1228 1131">Recuperación por vía judicial de créditos incursos en morosidad</td> </tr> </tbody> </table>	LOTE	DENOMINACIÓN/DESCRIPCIÓN	1	Recuperación amistosa por vías no judiciales de créditos incursos en morosidad	2	Recuperación por vía judicial de créditos incursos en morosidad
LOTE	DENOMINACIÓN/DESCRIPCIÓN					
1	Recuperación amistosa por vías no judiciales de créditos incursos en morosidad					
2	Recuperación por vía judicial de créditos incursos en morosidad					
<p>D) <b>VALOR ESTIMADO DEL ACUERDO MARCO:</b> [5.574.283,29 €] IVA no incluido</p>						
<p>E) <b>PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN:</b> [2.741.450,80 €] IVA no incluido, desglosado en los siguientes lotes:</p> <table border="1" data-bbox="244 1400 1273 1646"> <thead> <tr> <th data-bbox="244 1400 606 1456">LOTE</th> <th data-bbox="606 1400 1273 1456">PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="244 1456 606 1556">1- Recuperación amistosa por vías no judiciales</td> <td data-bbox="606 1456 1273 1556">1.429.783,50 €</td> </tr> <tr> <td data-bbox="244 1556 606 1646">2- Recuperación por vía judicial</td> <td data-bbox="606 1556 1273 1646">1.311.667,30 €</td> </tr> </tbody> </table>	LOTE	PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN	1- Recuperación amistosa por vías no judiciales	1.429.783,50 €	2- Recuperación por vía judicial	1.311.667,30 €
LOTE	PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN					
1- Recuperación amistosa por vías no judiciales	1.429.783,50 €					
2- Recuperación por vía judicial	1.311.667,30 €					
<p>F) <b>DURACIÓN Y PRÓRROGAS:</b> 3 años más dos posibles prórrogas de 1 año de duración cada una y una prórroga forzosa de máximo seis (6) meses de duración.</p>						
<p>G) <b>LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> Centros de trabajo del adjudicatario</p>						
<p>H) <b>GARANTÍA PROVISIONAL:</b> No se requiere.</p>						
<p>I) <b>GARANTÍA DEFINITIVA:</b> 5% del importe de adjudicación, IVA excluido</p>						
<p>J) <b>REVISIÓN DE PRECIOS:</b> No se admite</p>						

K)	<b>CAPACIDAD Y SOLVENCIA:</b> Ver cláusulas 7, 9 y 10 del Pliego de Condiciones Generales.
L)	<b>PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL y MEDIDAS DE SEGURIDAD</b> En el presente contrato el adjudicatario tratará datos de carácter personal. El adjudicatario deberá suscribir el Acuerdo de Encargado de tratamiento que se adjunta como Anexo 12 del presente Pliego de Condiciones. Asimismo, durante la ejecución del Contrato se deberán observar por parte del adjudicatario las medidas de seguridad que constan en el Anexo núm. 12.1.
M)	<b>PROCEDIMIENTO:</b> de acuerdo con lo establecido en el artículo 82.1 del RD-Ley 3/2020, el procedimiento seleccionado es el procedimiento abierto pudiendo cualquier operador económico interesado presentar una oferta en respuesta a la convocatoria de licitación. Los pliegos y demás documentación se publicarán en el perfil del contratante ( <a href="https://gestioncontractual.agbar.net/">https://gestioncontractual.agbar.net/</a> ).
N)	<b>PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS:</b>  Las ofertas se presentarán exclusivamente por medios electrónicos en la Plataforma de Licitación electrónica de AGBAR: <a href="https://gestioncontractual.agbar.net/">https://gestioncontractual.agbar.net/</a>  La presentación de proposiciones por cualquier otra vía podrá ser causa de exclusión de la licitación El plazo máximo de presentación de ofertas será: 16 de junio de 2025 a las 12:00 h.  <i>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 4 del presente Pliego</i>
O)	<b>CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DE LA LICITACIÓN:</b> Oferta con mejor relación calidad-precio, existiendo más de un criterio de evaluación. Criterios de valoración: ver cláusula 16 del Pliego de Condiciones Generales.
P)	<b>SUBCONTRATACIÓN:</b> Lote 1, No. Lote 2, Sí. Ver cláusula 37.
Q)	<b>CESIÓN DEL ACUERDO MARCO:</b> Ver cláusula 37 del Pliego de Condiciones Generales.
R)	<b>PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD:</b> Sí, ver cláusula 31 del Pliego de Condiciones Generales.
S)	<b>MODIFICACIÓN DEL ACUERDO MARCO:</b> Sí, siempre que no superen, aislada o conjuntamente, el veinte por ciento (20%) del precio de adjudicación, IVA excluido, según lo que establece la cláusula 38 del Pliego de Condiciones Generales.
T)	<b>INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA:</b> Cualquier consulta en relación con la licitación debe realizarse a través de la Plataforma de Licitación Electrónica, en el apartado "Preguntas y Respuestas" de la licitación. La fecha límite para solicitar información adicional es el 6 de junio de 2025 a las 12:00 h.  De conformidad con lo previsto en el artículo 64 del RD-Ley 3/2020, AGBAR proporcionará a todos los interesados en el procedimiento de licitación, a más tardar 6 días antes de que finalice el plazo para la presentación de ofertas, aquella información adicional sobre los pliegos de condiciones y demás documentación complementaria que los licitadores soliciten

U) **ACTUALIZACIÓN DE PLIEGOS:** cualquier actualización de los pliegos será publicada en el perfil del contratante (<https://gestioncontractual.agbar.net/>), por lo tanto, es responsabilidad de cada licitador consultar la última actualización de los mismos.

## I.- DISPOSICIONES GENERALES

### **Cláusula 1.- Régimen jurídico y Órgano de Contratación**

1.1.- El presente expediente de contratación está sujeto al 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, el "RD-Ley 3/2020") y, en su defecto, al derecho privado. Todo ello sin perjuicio de las remisiones expresas hechas en los presentes pliegos a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público (en adelante, el "LCSP").

Los actos preparatorios, y en especial las fases de preparación y adjudicación del acuerdo marco se regirán por el RD-Ley 3/2020. La formalización y posterior ejecución del acuerdo marco quedará sujeta al derecho privado ajustándose al presente documento y documentos adicionales que rijan la presente contratación.

1.2.- Órgano de Contratación: AGBAR, SLU. (en adelante, "AGBAR").

1.3.- El presente expediente de contratación se rige por los siguientes documentos:

- A. El Pliego de Condiciones Generales que ha de regir la contratación por procedimiento restringido de los servicios de recuperación amistosa por vías no judiciales y por vías judiciales, de los créditos incursos en morosidad derivados de la prestación de los servicios propios de la actividad para empresas del Grupo Agbar (en adelante, "Pliego de Condiciones Generales").
- B. El Pliego de Prescripciones Técnicas que ha de regir la contratación por procedimiento restringido de los servicios de recuperación amistosa por vías no judiciales y por vías judiciales, de los créditos incursos en morosidad derivados de la prestación de los servicios propios de la actividad para empresas del Grupo Agbar (en adelante, "Pliego de Prescripciones Técnicas").

El Pliego de Condiciones Generales y el Pliego de Prescripciones Técnicas podrán denominarse conjuntamente los "Pliegos".

- C. El acuerdo marco formalizado por el/los adjudicatario/s con AGBAR (en adelante, "Acuerdo Marco").

- D. La/s oferta/s del/los adjudicatario/s en todo aquello que no contradiga la documentación anteriormente citada.

Todos estos documentos tienen, en su integridad, carácter contractual. El Acuerdo Marco se ajustará al contenido de los Pliegos cuyas cláusulas se considerarán parte integrante del respectivo Acuerdo Marco. En caso de discrepancia, contradicción o controversia entre los mismos, prevalecerán los documentos, entre ellos, en el idéntico orden en el que constan en el presente punto 1.3.

1.4.- El desconocimiento de las cláusulas de los Pliegos o del Acuerdo Marco en cualquiera de sus términos, así como de los otros documentos contractuales que lo integran, o de la normativa que resulte de aplicación en la ejecución de la cosa pactada, no exime al adjudicatario de su obligación de cumplirlas.

## **Cláusula 2.- Objeto del Acuerdo Marco**

2.1.- AGBAR SLU es la sociedad que ejerce, entre otras actividades, la de contratación centralizada del Grupo Agbar al que pertenece (entendiéndose como tal a AGBAR, S.L.U. y a las sociedades en las que ésta mantiene una relación de participación accionarial o similar, bien directa o indirectamente, independientemente del porcentaje de participación que ostente en ellas, así como también, a estos efectos, del resto de sociedades participadas, directa o indirectamente, por VEOLIA ENVIRONNEMENT S.A. con independencia del porcentaje de participación, siempre y cuando tengan su domicilio social registrado en el territorio del Estado español), habiéndose configurado formalmente como la Central de Compras de dicho Grupo.

2.2.- Constituye el objeto de la presente licitación la contratación de los servicios de recuperación amistosa por vías no judiciales y por vías judiciales, de los créditos incursos en morosidad derivados de la prestación de los servicios propios de la actividad para empresas del grupo Agbar (en adelante, los "Servicios" o el "Servicio", indistintamente).

2.3.- El objeto de la prestación lo constituyen los siguientes lotes:

1. LOTE 1: Servicio de recuperación amistosa por vías no judiciales, de los créditos incursos en morosidad derivados de la prestación de los servicios propios de la actividad para empresas del grupo Agbar
2. LOTE 2: Servicios de recuperación por vías judiciales, de los créditos incursos en morosidad derivados de la prestación de los servicios propios de la actividad para empresas del grupo Agbar, incluyéndose los servicios tanto de dirección letrada como de representación procesal en todas las fases del proceso judicial.

En el Pliego de Prescripciones Técnicas se detallan las características de cada uno de los lotes.

2.4.- AGBAR formalizará con aquellos operadores que resulten adjudicatarios a la finalización del procedimiento de licitación, en su condición de Central de Compras del Grupo Agbar, y por cada uno de los lotes en que se fracciona el Servicio, un Acuerdo Marco que recogerá los términos y condiciones que regirán las relaciones comerciales entre el/los adjudicatario/s y AGBAR y/o las empresas beneficiarias de

los servicios de central de contratación prestados por AGBAR (en adelante, las “Empresas Beneficiarias”), el cual se adjunta al presente pliego como **Anexo núm. 1 “Acuerdo Marco Tipo”**.

2.5.- Las Empresas Beneficiarias se identifican en el Anexo núm. 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

2.6.- Las Empresas Beneficiarias quedarán adheridas al Acuerdo Marco firmado entre AGBAR y el/los adjudicatario/s, asumiendo por tanto los derechos, obligaciones y compromisos que en el mismo y en los Pliegos se establezcan una vez firmado el anexo número 2 “**Documento de Ratificación**”. A estos efectos, se remitirá al adjudicatario, el documento incluido en el Anexo núm. 2 “Documento de Ratificación” de este Pliego, debidamente firmado por el representante de la Empresa Beneficiaria, y por el que se facilitan datos de facturación y otros datos necesarios para la correcta realización del Servicio. Dicho documento será firmado también por el adjudicatario.

2.7.- Por necesidades sobrevenidas del Grupo Agbar, el número de Empresas Beneficiarias adheridas al Acuerdo Marco podrá aumentarse después de su adjudicación y formalización, sin que el valor acumulado de estas altas pueda superar en ningún caso el veinte por ciento (20%) del precio de adjudicación del Acuerdo Marco, Impuesto sobre el Valor Añadido (en adelante, “IVA”) excluido.

En caso de aumento de empresas beneficiarias, serán adscritas al lote que corresponda.

En este supuesto, AGBAR notificará dicha circunstancia al adjudicatario, junto con el documento del Anexo núm. 2 de este Pliego, debidamente firmado por el representante de la nueva Empresa Beneficiaria, siendo de aplicación para las nuevas Empresas Beneficiarias los términos y condiciones que sean de aplicación al lote al que aquellos se incorporen.

El aumento o disminución de las empresas beneficiarias adscritas a los lotes no conllevará un incremento o disminución de los precios del contrato de los lotes correspondientes.

2.8.- Asimismo, durante la vigencia del Acuerdo Marco se puede producir la disminución del número de Empresas Beneficiarias y/o del volumen de Servicio requerido por éstas por circunstancias ajenas a la voluntad de dichas empresas tales como, a modo enunciativo y no limitativo, la finalización de los compromisos adquiridos con terceros en base a los cuales se requieren los Servicios objeto del Acuerdo Marco.

2.9.- Por otro lado, las empresas beneficiarias podrán tener parte del servicio con otros proveedores sin que esto afecte a los volúmenes considerados en la cláusula tercera de la presente licitación.

2.10.- La presentación de la oferta supone la aceptación incondicional por los licitadores de la totalidad del contenido de los Pliegos, así como de la totalidad de la documentación y condiciones que conforman la presente licitación, sin excepción ni reservas.

### **Cláusula 3.- Valor estimado, presupuesto de licitación y precio del Acuerdo Marco**

3.1.- Valor estimado del Acuerdo Marco

El valor estimado del Acuerdo Marco objeto de la presente licitación se expresa en el **apartado D** del cuadro resumen del presente pliego de condiciones.

Este valor estimado incluye todos los factores de valoración previstos en el artículo 4 del RD-Ley 3/2020.

### 3.2.- Presupuesto de licitación

El presupuesto de licitación se expresa en el **apartado E** del cuadro resumen del presente Pliego.

El desglose del presupuesto de licitación de cada lote en el que se fracciona el Acuerdo Marco se expresa en el **apartado E** del cuadro resumen del presente Pliego.

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 de cualquier tipo, excluido el IVA, y cualquier otro gasto necesario para prestar el Servicio (permisos y licencias, materiales, etc.).

El presupuesto de licitación debe entenderse como estimado, ya que no se puede conocer a priori las necesidades de Servicios reales, habiéndose calculado en base a hipótesis de consumos y a los precios unitarios de años anteriores y según la mejor estimación disponible prevista en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

El presupuesto de licitación representa el presupuesto máximo que determinará la exclusión de cualquier oferta superior (siendo considerado a estos efectos el presupuesto de licitación individualmente por lote).

También será motivo de exclusión de cualquier oferta la inclusión de precios unitarios superiores a los precios unitarios utilizados para calcular el presupuesto de licitación.

### 3.3.- Precio del contrato

El precio del Acuerdo Marco será el que resulte de las ofertas adjudicadas, sin que el presupuesto de licitación pueda generar derechos para el adjudicatario en relación con los Servicios, en su caso, no requeridos y utilizados para realizar la estimación del presupuesto estimado de licitación.

Estos precios indicarán como partida independiente, el importe de IVA que tenga que ser repercutido. Dichos precios serán los que se aplicarán en la prestación de los Servicios de acuerdo con lo establecido en la cláusula 26 del presente pliego.

## **Cláusula 4.- Duración del Acuerdo Marco**

4.1.- El plazo de duración del contrato es el establecido en el **apartado F** del cuadro resumen del presente Pliego.

4.2.- Cuando al vencimiento del Acuerdo Marco no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación a realizar por el contratista como consecuencia de incidencias resultantes de acontecimientos imprevisibles para el órgano de contratación producidas en el procedimiento de adjudicación y existan razones de interés público para no interrumpir la prestación, se

podrá prorrogar el contrato originario hasta que comience la ejecución del nuevo contrato y en todo caso por un periodo máximo de seis meses, sin modificar las restantes condiciones del contrato, siempre que el anuncio de licitación del nuevo contrato se haya publicado con una antelación mínima de tres meses respecto de la fecha de finalización del contrato originario.

4.3.- En el caso de que una Empresa Beneficiaria del Grupo Agbar disponga (en relación con los Servicios licitados) de un contrato en vigor con un tercero en el momento de formalización del Acuerdo Marco, el Servicio no podrá ser prestado por el nuevo operador hasta que no finalice el contrato en vigor. La obligación de prestación del Servicio finalizará en todo caso en el momento de vencimiento del Acuerdo Marco adjudicado.

#### **Cláusula 5.- Justificación y publicación del procedimiento de licitación**

5.1.- De acuerdo con el artículo 82.1 del RD-Ley 3/2020, el procedimiento seleccionado es el procedimiento abierto pudiendo cualquier operador económico interesado presentar una oferta en respuesta a un anuncio de licitación, siempre que cumplan los requisitos de capacidad y solvencia establecidos.

5.2.- La presente licitación se ha publicado mediante anuncio en el Diario Oficial de la Unión Europea (en adelante, "DOUE") de conformidad con lo establecido en el artículo 77 del RD-Ley 3/2020.

5.3.- Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 74 del RD-Ley 3/2020 se publicará en el perfil del contratante de AGBAR la información relativa al presente procedimiento de licitación (<https://gestioncontractual.agbar.net/>).

#### **Cláusula 6.- Información y documentación que se facilitará a los licitadores**

##### **6.1.- Documentación contractual**

Desde el día de publicación del anuncio del presente procedimiento, los operadores interesados dispondrán en el perfil de contratante de Agbar de toda la documentación por la cual se regirá este procedimiento.

La citada documentación incluirá los siguientes documentos:

- Pliego de Condiciones Generales y Anexos
- Pliego de Prescripciones Técnicas y Anexos
- Acuerdo Marco tipo, anexo al Pliego de Condiciones Generales

Dicha documentación reviste carácter contractual.

Cualquier modificación de los pliegos o de la documentación publicada se publicará en el Perfil del Contratante de Agbar, siendo responsabilidad del proveedor estar informado y revisar las posibles actualizaciones que se realicen.

##### **6.2.- Información confidencial**

Por razones de seguridad no se aporta de forma pública la siguiente documentación:

- Política y Normas de Seguridad de la Información del Grupo Agbar, referida en la cláusula 42 del presente pliego.

Para recibir dicha información, que se califica de “carácter confidencial” los licitadores deberán solicitarla a la siguiente dirección de correo electrónico [centraldecontratacion@agbar.es](mailto:centraldecontratacion@agbar.es) indicando en el asunto la referencia siguiente Licitación 2025\_C19\_0001 remitiendo debidamente cumplimentado y firmado el Compromiso de confidencialidad del **Anexo núm. 3** “*Compromiso de confidencialidad sobre la información de Agbar y/o empresas beneficiarias facilitada al/los licitador/es adjudicatario/s*” de este Pliego.

### 6.3.- Dudas y consultas

**INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA:** Cualquier consulta en relación con la licitación debe realizarse a través de la Plataforma de Licitación Electrónica, en el apartado “Preguntas y Respuestas” de la licitación.

El plazo máximo para la realización de consultas se expresa en el **apartado T** del cuadro resumen del presente Pliego.

## II.- SELECCIÓN DE LOS OPERADORES ECONÓMICOS Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

### Cláusula 7.- Condiciones de capacidad de los operadores económicos

7.1.- Podrán participar en la presente licitación las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, a título individual o en agrupación de empresarios, que tengan plena capacidad de obrar, que no se encuentren incurso en las prohibiciones e incompatibilidades para contratar con el sector público establecidas en el artículo 71 de la LCSP y que acrediten cumplir con la solvencia económica, financiera y técnica o profesional que en su caso se determine en el presente Pliego y cuya finalidad o actividad tenga relación directa con el objeto del presente procedimiento.

Los licitadores deberán contar, del mismo modo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o la prestación que constituya el objeto de la licitación.

7.2.- AGBAR puede contratar con uniones de empresarios o agrupaciones que se constituyan temporalmente a tal efecto.

Este modelo de participación se instrumentará mediante la aportación de un documento privado en el que se manifieste la voluntad de concurrencia conjunta asumiendo el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal de empresas en caso de resultar adjudicatarios, indicando los nombres y circunstancias de los participantes en dicha agrupación, la participación de cada uno de ellos y el nombramiento de un representante o apoderado único de la unión con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del Acuerdo Marco se deriven hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de poderes mancomunados que puedan otorgar para cobros y pagos de cuantía significativa. El documento privado deberá estar firmado por los representantes de cada uno de

los operadores económicos que componen la unión de empresarios o agrupación. No será necesaria la formalización en escritura pública hasta que no se haya realizado la adjudicación, en su caso, a favor de la agrupación. En todo caso, los empresarios que concurren agrupados a la licitación quedarán obligados solidariamente frente a AGBAR.

7.3.- En ningún caso pueden concurrir en el presente procedimiento de adjudicación aquellos operadores económicos que hubieren participado en la elaboración de las especificaciones técnicas relativas al Acuerdo Marco objeto de licitación, si esta participación pudiera provocar restricciones a la libre competencia o suponer un tratamiento de privilegio respecto del resto de los operadores económicos.

#### **Cláusula 8.- Adjudicatarios de los lotes**

8.1.- Los operadores económicos podrán presentar su proposición respecto de uno, varios o todos los lotes en que se fracciona el servicio.

8.2.- El lote 1 será adjudicado a un máximo de dos (2) licitadores en los términos previstos en el Pliego. Esto, siempre que exista un número suficiente de licitadores que se ajusten a los criterios de adjudicación, o de ofertas admisibles que respondan a los indicados criterios, y hayan obtenido la puntuación mínima tal y como se establece en la cláusula 16 del presente Pliego.

El lote 2 será adjudicado a un (1) licitador.

8.3.- La adjudicación del Acuerdo Marco se realizará a las ofertas con mejor relación calidad-precio, es decir, a favor de aquellos licitadores que hayan obtenido mayores puntuaciones globales valoradas en su conjunto de acuerdo con los criterios de adjudicación establecidos en el presente Pliego de Condiciones Generales.

#### **Cláusula 9.- Solvencia económica y financiera, técnica o profesional**

9.1.- Los operadores económicos que participen en el presente procedimiento de contratación deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos de solvencia económica y financiera, técnica y profesional que se especifican en la cláusula 10 del presente Pliego y que son necesarios para la prestación del servicio.

9.2.- En cualquier caso, la solvencia económica y financiera, y la solvencia técnica o profesional exigida para participar en el presente procedimiento de contratación, podrá ser integrada por el operador económico con la solvencia y medios de otras entidades, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tenga con ellas, siempre que demuestre que, para la ejecución del contrato, dispone efectivamente de estos medios.

9.3.- En el caso de participación de una agrupación de operadores económicos según se recoge en la cláusula 7.2. del presente Pliego, se acumularán las características acreditadas por cada uno de los integrantes de la agrupación respecto la solvencia económica y financiera, técnica o profesional correspondiendo al Órgano de Contratación determinar la asunción de la solvencia exigida para participar en el procedimiento de contratación.

### III.- PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

#### **Cláusula 10.- Contenido de las ofertas**

10.1.- Las proposiciones se ajustarán al contenido de los 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 AGBAR, en la forma prevista en la Cláusula 11 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 los archivos se firmen electrónicamente, el límite es de:
  - Ficheros firmados en formato PAdES: 30720 Kb
  - Ficheros firmados en formato XAdES: 7168 Kb
  - Ficheros firmados en formato CAdES: 30720 Kb
- Si no se requiere firma electrónica del archivo, el límite es de 100MB.
- El límite máximo del TOTAL de los archivos será 200 MB, de forma que el Sobre Electrónico no podrá superar dicho límite.

A efectos de licitación, a través de la Plataforma de Licitación se presentará UNA SOLA OFERTA ELECTRÓNICA comprensiva de todos los lotes a los que se licite. Mientras está abierto el plazo de presentación de ofertas, los licitadores podrán presentar cuantas ofertas estimen oportunas, rectificando 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.

#### 10.2.- Contenido del **SOBRE nº1 : Documentación General**

Se aceptará como prueba preliminar del cumplimiento de los requisitos de participación que se exigen, la presentación de las correspondientes declaraciones responsables en base a los modelos que constan anexos al presente Pliego.

Los operadores económicos deberán cumplimentar y presentar toda la documentación que se indica a continuación. Cuando dos o más operadores económicos presenten una proposición conjunta, cada uno de ellos deberá cumplimentar y presentar igualmente toda la documentación que se indica a continuación:

- a) En hoja independiente, índice numérico de los documentos que constarán en el Sobre.
- b) Documentos que acrediten la personalidad jurídica y la capacidad de obrar de los licitadores:

Los empresarios españoles que fueran personas jurídicas deberán aportar la escritura o documento de constitución, los estatutos o el acto fundacional, en los que consten las normas por las cuales se regula su objeto y actividad, con las modificaciones vigentes, debidamente inscritos, en su caso, en el Registro Público correspondiente, según el tipo de persona jurídica que se trate. Se deberá aportar también la Tarjeta de Identificación Fiscal de la empresa.

Además, se deberá acreditar por parte de la persona jurídica licitadora que las prestaciones del Acuerdo Marco se encuentran comprendidas dentro de las finalidades, objeto o ámbito de actividad que sean propios de la misma, según sus estatutos o reglas fundacionales.

Si se trata de un empresario español individual, el Documento Nacional de Identidad u otro documento que legalmente lo pueda sustituir.

La capacidad de obrar de los empresarios no españoles que sean nacionales de Estados miembros de la Unión Europea se acreditará 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.

El resto de los empresarios extranjeros tendrán que acreditar su capacidad de obrar con informe de la Misión Diplomática Permanente de España correspondiente, o de la Oficina Consular en el ámbito territorial del cual radique el domicilio de la empresa.

Si el licitador actúa a través de representante, acreditará su representación mediante copia del documento que acredite su representación, acompañado, además, de copia del Documento Nacional de Identidad de dicho representante.

Cuando dos o más empresas presenten oferta conjunta, cada una acreditará su personalidad y capacidad en la forma descrita anteriormente y aportarán un compromiso de constitución de unión temporal, con indicación de los nombres y circunstancias de las personas físicas o jurídicas que la suscriban, la participación de cada uno de ellos y nombramiento de un representante o apoderado único de la unión con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del Acuerdo Marco se deriven hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de poderes mancomunados que puedan otorgar para cobros y pagos de cuantía significativa.

No será necesaria la formalización en escritura pública hasta que se efectúe, en su caso, la adjudicación a su favor.

Estos empresarios quedarán obligados solidariamente ante AGBAR y las Empresas Beneficiarias.

El licitador que forme parte de una agrupación o unión de empresarios que se constituya temporalmente no podrá concurrir individualmente en el mismo procedimiento o figurar en más de una agrupación o unión de empresarios.

c) Documentos que acrediten, en su caso, la representación: los que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro, deberán presentar la documentación correspondiente acreditativa de la existencia de la representación y del ámbito de sus facultades para licitar y contratar, debidamente inscrita, en su caso, en el Registro Mercantil.

d) Declaración responsable del licitador debidamente firmada y visada en todas sus hojas, en la cual afirme: (i) no encontrarse incurso en prohibiciones para contratar, conforme el artículo 71 LCSP; (ii) no estar incurso en causa de declaración de insolvencia o concurso; (iii) encontrarse al corriente del

cumplimiento de todas las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes; (iv) estar al corriente del pago del Impuesto de Actividades Económicas o de encontrarse exento del pago de dicho Impuesto según lo establecido en la normativa vigente, en su caso; (v) cumplir con las previsiones de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales; (vi) no haber intervenido, de ninguna manera, en la elaboración de las especificidades técnicas o de los documentos preparatorios o contractuales de la presente contratación, ni de estar vinculada a ninguna otra sociedad que haya intervenido en la referida elaboración de las especificidades técnicas o documentación preparatorios contractual del presente procedimiento. La noción de empresa vinculada se entenderá en el sentido que establece el artículo 42 del Código de Comercio.

e) Las empresas extranjeras deberán incluir también el compromiso de someterse a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles, para todas las incidencias que directa o indirectamente se deriven del Acuerdo Marco, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pueda corresponder al licitador;

Los documentos acreditativos de los requisitos exigidos en los apartados b) a e) podrá sustituirse por la declaración responsable del **Anexo 5 “Declaración responsable sobre criterios de solvencia 1”**.

f) Documentación acreditativa del cumplimiento de los siguientes criterios de solvencia económica, financiera y técnica o profesional:

1. Disponer de un volumen anual de negocios referido al año de mayor ejecución dentro de los tres últimos ejercicios disponibles igual o superior al valor anual del lote al que licite, esto es, 476.594,50€ para el Lote 1 y 437.222,43€ para el Lote 2.

El volumen anual se acreditará por medio de las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil.

2. Referencias similares en clientes, en el ámbito de los servicios solicitados: Relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo, los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos.

El requisito mínimo será que en el año de mayor ejecución de los tres relacionados, el importe anual acumulado sea igual o superior a la anualidad del lote al que licite, esto es, 476.594,50€ para el Lote 1 y 437.222,43€ para el Lote 2.

Los servicios se acreditarán mediante certificados expedidos por el órgano competente cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de certificado, mediante una declaración del empresario.

3. Disponer de certificación de un sistema de gestión de la calidad (ISO 9001 o equivalente) o trabajos en el entorno de la norma.

Se acreditará aportando una copia de los certificados o documento que lo sustituya.

4. Disponer de un seguro de Responsabilidad Civil superior o igual a un millón y medio de euros (1.500.000€) por siniestro y año para cada uno de los lotes. En caso de no disponer de un seguro de estas características en la actualidad, los licitadores deberán presentar junto con el resto de documentación requerida en este apartado un compromiso de suscripción de dicho seguro en el caso de resultar adjudicatarios.

Se acreditará adjuntando copia de la correspondiente póliza y del último recibo abonado o certificado acreditativo de dicha póliza y de estar al corriente del pago de esta.

5. Que la ratio entre activos y pasivos de la sociedad, calculada con las cuentas anuales aprobadas y registradas al cierre del último ejercicio económico para el que esté vencida la obligación de aprobación de cuentas anuales, sea menor o igual al 80%.

El presente criterio se establece considerando la dificultad de obtener financiación bancaria adicional que implicaría un apalancamiento superior y se acreditará por medio de las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil.

6. Disponer de certificación emitida por Entidad de Certificación Acreditada, conforme cumple con todas las medidas de seguridad relativas al nivel medio del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) que exige el Ministerio, para cada uno de los sistemas de información que aporte para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego.

En caso de no disponer de dicha certificación en el momento de presentar la oferta, declaración responsable conforme a la cual el operador económico se compromete, en caso de resultar propuesto adjudicatario, a superar una auditoría antes de la formalización del contrato que verificará el cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes al nivel medio del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Se acreditará aportando copia del certificado.

Los documentos acreditativos de los requisitos exigidos en el apartado f) podrá sustituirse por la declaración responsable del **Anexo 6 “Declaración responsable sobre criterios de solvencia 2”**.

g) Declaración responsable referente a la subcontratación siguiendo para ello el modelo que se adjunta como **Anexo núm. 7 “Declaración responsable referente a la subcontratación”**.

En el caso de empresas que concurren a la licitación de manera conjunta, cada una ha de acreditar su personalidad, capacidad y solvencia, y presentar la declaración responsable por separado. Además, estas empresas han de aportar un documento donde ha de constar el compromiso de constituirse formalmente en una unión temporal en caso de resultar adjudicatarias del contrato.

En el caso que la empresa licitadora recurra a la solvencia y medios de otras empresas o tenga la intención de suscribir subcontratas, ha de indicar esta circunstancia la declaración y se ha de presentar otra declaración por separado para cada una de las empresas a la solvencia de las cuales recurra o que tenga intención de subcontratar.

La aportación de la documentación justificativa del cumplimiento de los requisitos exigidos en la presente cláusula, el cumplimiento de los cuales se ha indicado en la declaración responsable, lo habrá de realizar la empresa licitadora en la que recaiga la propuesta de adjudicación por haber presentado la oferta de mejor relación calidad precio, con carácter previo a la adjudicación. No obstante, AGBAR 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 de éste o que consideren que hay dudas razonables sobre fiabilidad de la declaración responsable.

La falta de acreditación de los criterios señalados en el presente apartado supondrá para el licitador correspondiente su exclusión del procedimiento.

10.3.- Contenido del **SOBRE nº 2: Criterios evaluables mediante juicio de valor:**

Los licitadores entregarán la información detallada en la Cláusula 16 del presente Pliego. - Criterios evaluables mediante juicio de valor:

Documentación debidamente presentada de acuerdo con la Cláusula 16.

10.4.- Contenido del **SOBRE nº 3: Criterios objetivos de aplicación automática o matemática:**

- Proposición Económica debidamente cumplimentada de acuerdo con el **Anexo núm. 9** para el LOTE 1 y con el **Anexo núm. 10** para el LOTE 2 del Pliego de Condiciones Generales con los precios del Servicio, sin IVA.
- Mejoras de Ciberseguridad, según se detalla en la Cláusula 16, para el LOTE 1 y para el LOTE 2, respectivamente.

10.5.- Toda la documentación habrá de ajustarse a los requerimientos técnicos de los Pliegos.

En caso de discordancia entre la cantidad consignada en cifras y la consignada en letras, prevalecerá esta última.

Las ofertas con importes superiores a los importes máximos establecidos en cada uno de los lotes en que presente oferta quedarán excluidas del procedimiento.

No se aceptarán aquellas proposiciones que contengan omisiones, errores o tachones que impidan conocer claramente aquello que AGBAR considere fundamental para la oferta.

En el caso que los operadores económicos incluyan en su proposición económica el importe de la oferta en varias ocasiones y exista discrepancia entre las cantidades, será válida la menor de ellas.

En la oferta económica tendrá que indicarse, como partida independiente, el importe del IVA que tenga que ser repercutido. En las ofertas económicas se entenderán incluidos a todos los efectos los otros tributos, tasas y cánones de cualquier índole que sean aplicables, así como todos los gastos que se originen para el adjudicatario, como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en los Pliegos y en el Acuerdo Marco.

#### **Cláusula 11.- Forma de presentación de las ofertas**

11.1.- La presentación de ofertas se realizará exclusivamente de forma electrónica, dentro del plazo habilitado al efecto, y a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de AGBAR cuyo enlace es el siguiente:

<https://gestioncontractual.agbar.net/>

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 licitadores disponen de un enlace (Soporte Empresas) donde disponen de una extensa información sobre el funcionamiento de los siguientes servicios:

- Sobres Electrónicos
- Notificaciones Telemáticas

11.2.- En caso de que, por razones técnicas de comunicación no imputables al licitador, 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 el siguiente medio alternativo: [centraldecontratacion@agbar.es](mailto:centraldecontratacion@agbar.es)

11.3.- Posteriormente, dentro de las 24 horas siguientes al vencimiento del plazo, debe hacerse entrega del sobre electrónico generado, por los siguientes medios: [centraldecontratacion@agbar.es](mailto:centraldecontratacion@agbar.es)

En el Anexo 4 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.

11.4.- 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 suscripción al procedimiento de “Notificaciones Electrónicas” se efectúa automáticamente al darse de Alta en la Plataforma.

Los plazos empezarán a contar:

- Si el acto objeto de la notificación se publica el mismo día en el Perfil del Contratante, el plazo comenzará a contar desde el aviso de notificación.
- Si el acto no se publica el mismo día en el Perfil del contratante o se trata de un acto no publicable, el plazo comenzará a contar desde el acceso al contenido de la notificación. Se entenderá rechazada la notificación transcurridos 10 días naturales desde la puesta a disposición de la notificación, sin que el destinatario haya accedido a la notificación y se dará por cumplido formalmente el trámite de notificación.

11.5.- **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.

11.6.- Cada licitador no podrá presentar más de una proposición ni suscribir ninguna proposición en agrupación con otros empresarios si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una agrupación de empresarios. El quebrantamiento de estas prohibiciones dará lugar a la inadmisión de todas las proposiciones presentadas por el licitador que haya incumplido con lo dispuesto en la presente cláusula.

11.7.- AGBAR podrá comprobar, antes y después de la adjudicación y en el curso del Acuerdo Marco, la veracidad de la documentación presentada por los licitadores, entendiéndose que la falsedad de los datos y circunstancias presentados puede ocasionar, si aún no se ha adjudicado el Acuerdo Marco, la exclusión del procedimiento de adjudicación, o una vez adjudicado el mismo, puede ser resuelto por AGBAR por incumplimiento imputable al licitador, con indemnización de daños y perjuicios en su caso.

11.8.- AGBAR podrá desistir del presente procedimiento de adjudicación iniciado, con anterioridad a su adjudicación, si a su propia apreciación, ninguna de las proposiciones presentadas resultase conveniente a sus fines, sin que por ello se pueda exigir por parte de los licitadores indemnización alguna. En dicho caso, se deberá comunicar tal decisión motivadamente a los operadores económicos que hubieran presentado una oferta.

11.9.- Todas las ofertas que presenten los licitadores deberán tener una validez mínima de ciento veinte (120) días.

11.10.- 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 la 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 vulnere las garantías con las que se ha de desarrollar el procedimiento de contratación.

Las ofertas que se presenten fuera del plazo máximo previsto al efecto no serán admitidas bajo ningún concepto ni circunstancia.

11.11.- No se admitirán, en ningún caso, las ofertas de empresas en las que concurra alguna de las circunstancias previstas en el artículo 71.1 de la LCSP.

#### **Cláusula 12.- Documentos y datos de los operadores económicos de carácter confidencial**

12.1.- Los documentos y datos presentados por los operadores económicos en sus proposiciones se pueden considerar de carácter confidencial cuando su difusión a terceros pueda ser contraria a sus intereses comerciales legítimos, perjudicar la leal competencia entre las empresas del sector o bien estén comprendidos en el ámbito de aplicación del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante "RGPD").

En su caso, los operadores económicos deberán indicar, mediante declaración complementaria a incluir en cada uno de los sobres, aquellos documentos y/o datos presentados constitutivos de ser considerados confidenciales.

12.2.- No procederá la presentación de declaraciones que generalicen la existencia de dicha circunstancia en el contenido íntegro de la oferta (Sobre nº 1, Sobre nº 2, Sobre nº 3), teniendo que concurrir necesariamente el hecho de que conocer esta información tenga un especial valor estratégico para la empresa y pueda comportar un daño en su competición en el mercado con el resto de operadores económicos. No tendrán en ningún caso carácter confidencial las ofertas económicas de los licitadores.

Por lo tanto, la declaración de confidencialidad deberá justificar los motivos en los que se basa que la información específica revista de dicho carácter.

12.3.- Asimismo, AGBAR podrá considerar que la justificación presentada no determina la existencia de motivos suficientes para proteger una determinada información en atención a los principios de publicidad y transparencia.

### **IV.- APERTURA DE LAS PROPOSICIONES Y VALORACIÓN DE LAS OFERTAS**

#### **Cláusula 13.- Órgano de asistencia al Órgano de Contratación**

13.1.- AGBAR constituirá una Unidad Técnica que será el órgano que efectuará, en la fase de recepción de las ofertas, el análisis y valoración de las propuestas recibidas con arreglo a los criterios de adjudicación del presente Pliego.

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

#### **Cláusula 14.- Apertura de las proposiciones**

14.1.- Finalizado el plazo para la presentación de las ofertas por parte de los candidatos seleccionados, la Unidad Técnica procederá en acto no público a la apertura del Sobre nº1 presentados dentro de plazo para verificar el contenido de la documentación exigida en el presente Pliego de Condiciones Generales y calificar la validez de la misma.

Seguidamente, en su caso, se comunicará a los operadores económicos por escrito la existencia de defectos u omisiones subsanables, fijándose un plazo para que puedan presentar la oportuna subsanación. Este plazo no podrá ser en ningún caso superior a tres (3) días hábiles desde la fecha de recepción de la referida comunicación.

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

En este sentido, si alguna proposición no guardase concordancia con la documentación examinada y admitida, excediese del presupuesto base de licitación, variase sustancialmente el modelo establecido o comportase error manifiesto en el importe de la proposición, o existiese reconocimiento por parte del licitador de que contiene error o inconsistencia que la hagan inviable, será rechazada por la Unidad Técnica mediante una resolución motivada. Por el contrario, el cambio u omisión de algunas palabras del modelo, mientras que ni una cosa ni la otra alteren su sentido, no será causa suficiente para rechazar la proposición.

14.3.- Con posterioridad a la apertura y verificación de la documentación comprendida en el Sobre Nº 1, la Unidad Técnica procederá, en acto no público, a la apertura electrónica del Sobre Nº 2 de los licitadores admitidos a la licitación. La Unidad Técnica, estudiará, valorará y ponderará las ofertas contenidas en el Sobre Nº 2 de conformidad con los criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor.

14.4.- Finalizado el anterior trámite, la Unidad Técnica procederá, en acto público, a la apertura del Sobre nº3, dando a conocer las proposiciones presentadas y admitidas. Seguidamente, se comprobará la inclusión de los documentos que componen el Sobre Nº 3, y se dará lectura pública únicamente de la proposición económica. No tendrá lugar la celebración de este acto hasta que no se disponga del resultado de la valoración del Sobre Nº 2. Previamente a la apertura de la primera oferta se invitará a los licitadores asistentes a que manifiesten las dudas que se les presenten o soliciten las explicaciones que estimen necesarias, procediendo la Unidad Técnica a clarificar y dar las respuestas oportunas, pero sin que en ese momento dicho órgano pueda admitir la presentación de documentos que no se hayan presentado durante el plazo de admisión de ofertas o de subsanación.

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

14.6.- Se dejará constancia documental de todas las actuaciones realizadas.

#### **Cláusula 15.- Valoración de las ofertas**

15.1.- Después de la apertura de las proposiciones, la Unidad Técnica, con los informes que se estime oportuno solicitar, estudiará, homogeneizará, valorará y ponderará las ofertas, de acuerdo con los criterios de adjudicación previstos en la cláusula 16 del presente Pliego, respectivamente para cada lote.

15.2.- La Unidad Técnica podrá solicitar a los licitadores las aclaraciones que estime necesarias, que deberán ser cumplimentadas en el plazo máximo de tres (3) días hábiles a contar desde la fecha de recepción de la referida comunicación.

15.3.- Una vez valoradas las ofertas, la Unidad Técnica emitirá la correspondiente propuesta de adjudicación, en la que se establecerán las diferentes puntuaciones obtenidas por cada uno de los licitadores en cada uno de los lotes a los que se hayan presentado. Con base en las puntuaciones obtenidas y por cada uno de los lotes se determinarán los adjudicatarios de los lotes, que coincidirán con aquellos que hayan obtenido las mayores puntuaciones globales de cada lote.

Esta propuesta de adjudicación se elevará al Órgano de Contratación.

15.4.- Si con la aplicación a las ofertas presentadas de los criterios de adjudicación que constan en el presente Pliego dos o más empresas obtienen la misma puntuación, para el desempate se aplicarán las reglas relativas a los criterios sociales que se prevén en el artículo 66.11 in fine del RD-Ley 3/2020 para el caso de no regulación de criterios específicos en el pliego.

15.5.- Con carácter previo a la adjudicación, se requerirá a los licitadores que hayan presentado la mejor oferta para que, dentro del plazo de 10 días hábiles a contar desde el siguiente a aquél en que se hubiera realizado la notificación, presenten la documentación justificativa requerida en la Cláusula 10 del presente pliego además de la siguiente:

1º En relación con lo dispuesto en la Cláusula 20 del presente pliego, resguardo acreditativo de haber constituido una garantía definitiva del 5 por 100 (cinco por ciento), del importe de adjudicación, excluido el IVA, a disposición del Órgano de Contratación.

2º En el caso de que el adjudicatario sea una Unión Temporal de Empresas, deberá aportar, la escritura de formalización de la misma, cuya duración será coincidente con la del contrato hasta su extinción. Igualmente, la Póliza de Responsabilidad Civil exigida en este pliego deberá ser suscrita por la UTE con independencia de las pólizas de responsabilidad civil que cubran a los integrantes de la misma.

3º El adjudicatario presentará una Declaración sobre la ubicación de servidores conforme al Anexo núm. 8 en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos. En caso de que se produzca cualquier cambio, a

lo largo de la vida del Acuerdo Marco, de la información facilitada en la declaración anteriormente referida, el contratista deberá comunicarlo.

De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta y se procederá a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

#### **Cláusula 16.- Criterios de valoración**

16.1.- La adjudicación se realizará a la/s oferta/s que resulte/n con mejor relación calidad-precio en aplicación de los criterios de la presente cláusula.

El Lote 1 será adjudicado a un máximo de dos (2) licitadores. El Lote 2 será adjudicado a un (1) licitador.

16.2.- La evaluación de propuestas se realizará en dos ámbitos: la evaluación de criterios a aplicar de forma automática mediante fórmula polinómica y la evaluación conforme criterios cuya aplicación requiere de juicios de valor, siendo la puntuación total posible a obtener de cien (100) puntos.

16.3.- La puntuación mínima requerida para resultar adjudicatario de un lote, en los criterios cuya aplicación requiere de un juicio de valor, será de veintitrés (23) puntos siendo la puntuación total posible a obtener de cuarenta y siete (47) puntos.

#### **LOTE 1- Recuperación amistosa por vías no judiciales:**

##### **1. Criterios evaluables mediante juicio de valor (hasta 47 puntos)**

A la valoración basada en juicios de valor se otorga un máximo de CUARENTA Y SIETE (47) puntos, desglosados según los criterios que se describen a continuación. La documentación justificativa a valorar correspondiente a juicios de valor será como máximo de 10 hojas de una cara, siendo obligatorio el uso del siguiente formato: fuente Arial, tamaño 11, interlineado mínimo de 1,15. **Toda la información que el licitador presente que sobrepase las páginas indicadas no se tomará en consideración para la valoración de las ofertas.**

##### **1.1. Memoria técnica: 14 puntos**

El licitador presentará una memoria de los trabajos a realizar en la que, de forma clara y concisa, exponga su propuesta para el contenido y desarrollo del contrato. La memoria presentada deberá permitir evaluar el grado de conocimiento sobre el objeto del contrato. Deberá incluir:

- Metodología de trabajo. Seis (6) puntos, teniendo en cuenta como metodología del trabajo, el flujo operativo de los expedientes a trabajar, así como las tareas, tipos de comunicación interna utilizadas y equipos implicados.
- Sistemas de trabajo. Cuatro (4) puntos, considerando como sistemas de trabajo, los tipos de soluciones técnicas y/o tecnológicas para alcanzar una mayor eficiencia y análisis de los expedientes tratados.
- Aplicaciones utilizadas para la gestión de los expedientes. Cuatro (4) puntos, por tanto, la

solución tecnológica o aplicación de seguimiento de los expedientes que deberá poner el gestor a disposición de las sociedades beneficiarias, así como los límites máximos de usuarios totales y concurrentes.

Se otorgará la máxima puntuación de cada apartado a la oferta que presente una eficiente metodología y sistemas de trabajo, así como especifique y haga uso de una correcta aplicación comercial de trabajo. Se valorará por encima del resto la oferta que presente la propuesta más adecuada para el desarrollo de los servicios a prestar, valorándose la racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta, así como quien realice una propuesta diferenciadora. El resto de las ofertas se puntuará comparativamente.

### **1.2. Medios Humanos y organización de los equipos de trabajo: 12 puntos**

Se describirá esquemáticamente la estructura de la empresa, en particular la plataforma y recursos ofrecidos para el servicio, incluyéndose la relación de personal específico que dedicará el licitador al desarrollo y ejecución de los trabajos incluyendo formación y experiencia. Deberá incluir:

- Composición del equipo. Tres (3) puntos
- Número de recursos. Cinco (5) puntos
- Formación y experiencia del personal. Tres (3) puntos
- Implantación territorial. Tres (3) puntos

Se otorgará la máxima puntuación de cada apartado a una adecuada composición, número de recursos, experiencia, nivel de formación y organización de los equipos asignados a la prestación del servicio en sus diferentes niveles. Se valorará por encima del resto la oferta con mayor formación y experiencia profesional del personal destinado al contrato, así como una mayor implantación territorial en las provincias que las sociedades beneficiarias tengan actividad para el servicio de agua en baja, presentando una más eficiente organización de los equipos asignados. El resto de las ofertas se puntuará comparativamente.

### **1.3. Medios telemáticos de acceso a grabaciones: 11 puntos**

Se valorarán los distintos accesos que se pongan a disposición de las Empresas Beneficiarias de las grabaciones realizadas por el/los adjudicatario/s. Se establece la siguiente vía de acceso posible:

- Vía web acceso directo.

Los sistemas ofertas deberán cumplir en todo caso los requisitos técnicos establecidos en el PPT.

- Tipo de acceso. Seis (6) puntos
- Número de usuarios. Cuatro (4) puntos
- Usabilidad de la aplicación. Cuatro (4) puntos

Se otorgará la máxima puntuación de cada apartado el acceso vía web a la plataforma de grabaciones para las sociedades beneficiarias con mayor disponibilidad de usuarios para estas sociedades. Recibirá la máxima puntuación la oferta que presente la solución más adaptable conforme a las necesidades de las Empresas Beneficiarias, valorando principalmente la usabilidad y

el número de usuarios recurrentes.

#### **1.4. Mejoras del informe trimestral: 5 puntos**

En el anexo II del PPT se establece un modelo de informe con un contenido mínimo. Se valorará la propuesta de mejora al informe por parte de los adjudicatarios, que podrá ser tanto la frecuencia del informe como los indicadores.

Se valorará aquellos aspectos que aporten valor añadido al informe como mejoras que faciliten su envío y/o acceso mediante entorno web con hasta tres (3) puntos e indicadores alternativos que enriquezcan su análisis así como la mejora en la frecuencia del informe con hasta dos (2) puntos respecto a la prevista en el PPT.

#### **1.5. Mejoras del servicio: 5 puntos**

Se valorarán las propuestas de mejoras en el servicio que contribuyan a mejorar la eficacia en el cobro y favorezcan una buena relación/comunicación con el cliente deudor, como la variedad de lenguas disponibles para la atención de clientes o de canales de atención. Estas mejoras no podrán suponer ningún coste adicional a las empresas beneficiarias y su exposición no podrá extenderse más allá de 2 páginas de una cara, siendo obligatorio el uso del siguiente formato: fuente Arial, tamaño 11, interlineado mínimo de 1,15

Se valorarán las mejoras propuestas por cada licitador considerando su aplicabilidad al servicio y los beneficios que pueden suponer en la eficacia en el cobro y las relaciones con terceros, valorándose la racionalidad, el detalle y la coherencia de las mejoras propuestas, las ofertas se puntuarán comparativamente.

## **2. Criterios objetivos de aplicación automática o matemática (hasta 53 puntos)**

A los criterios objetivos de aplicación automática o matemática se le otorgarán un máximo de CINCUENTA Y TRES (53) puntos, desglosados según los criterios que se describen a continuación.

**2.1** Se puntuará, mediante fórmula polinómica, el porcentaje de comisión a cobrar por el valor de la deuda recuperada. Según la antigüedad de la deuda recuperada se establecen unos porcentajes de comisión máxima a cobrar, valorando según los criterios que se indican a continuación, las ofertas por debajo de esta comisión máxima.

i. Deuda con antigüedad inferior a 12 meses. Se establece una comisión máxima para este tramo de deuda del 8,5% del valor de la deuda recuperada. Se puntuará con 0 puntos aquellas proposiciones que igualen la comisión máxima para el tramo de deuda.

Se otorgará 1 punto por cada fracción de 0,2% por debajo de la comisión máxima (8,5%) hasta un máximo de 10 puntos.

ii. Deuda con antigüedad mínima de doce (12) meses y hasta un máximo veinticuatro (24) meses. Se establece una comisión máxima para este tramo de deuda del 9,50% del valor de la deuda recuperada. Se puntuará con 0 puntos aquellas proposiciones que igualen la comisión máxima para el tramo de

deuda.

Se otorgará 1 punto por cada fracción de 0,2% por debajo de la comisión máxima (9,5%) hasta un máximo de 10 puntos

iii. Deuda con antigüedad superior a veinticuatro (24) meses y hasta un máximo de cuarenta y ocho (48) meses. Se establece una comisión máxima para este tramo de deuda del 10,50% del valor de la deuda recuperada. Se puntuará con 0 puntos aquellas proposiciones que igualen la comisión máxima para el tramo de deuda.

Se otorgarán 1 punto por cada fracción de 0,1% por debajo de la comisión máxima (10,50%) hasta un máximo de 10 puntos

iv. Deuda con antigüedad superior a cuarenta y ocho (48) meses. Se establece una comisión máxima para este tramo de deuda del 13,50% del valor de la deuda recuperada. Se puntuará con 0 puntos aquellas proposiciones que igualen la comisión máxima para el tramo de deuda.

Se otorgará 1 punto por cada fracción de 0,1% por debajo de la comisión máxima (13,50%) hasta un máximo de 10 puntos

v. Campañas específicas de llamadas salientes de reclamación de deuda, que requieran las sociedades beneficiarias como otra vía de recuperación de deuda para clientes específicos. Se establece una comisión máxima de 26€/hora. Se puntuará con 0 puntos aquellas proposiciones que igualen la comisión máxima para el tramo de deuda.

Se otorgará 1 punto por cada tramo de uno coma veinticinco (1,25) euros por debajo de la comisión máxima (26€/hora) hasta un máximo de 8 puntos

Se adjunta tabla resumen de los criterios de valoración de la oferta económica.

<b>PUNTUACIÓN ECONÓMICA (48 PUNTOS)</b>		
% REMUNERACIÓN MÁXIMO 48 PUNTOS	i. DEUDA TRAMO INFERIOR A 12 MESES	% COMISIÓN MÁXIMA POR DEUDA RECUPERADA 8,50% <b>0 PUNTOS</b>
		POR CADA FRACCIÓN DE 0,2% POR DEBAJO DEL 8,50%, 1 PUNTO HASTA UN <b>MÁXIMO DE 10 PUNTOS</b>
	ii. DEUDA TRAMO DE 12-24 MESES	% COMISIÓN MÁXIMA POR DEUDA RECUPERADA 9,50% <b>0 PUNTOS</b>
		POR CADA FRACCIÓN DE 0,2% POR DEBAJO DEL 9,50%, 1 PUNTOS HASTA UN <b>MÁXIMO DE 10 PUNTOS</b>

	iii. DEUDA TRAMO DE 25-48 MESES	% COMISIÓN MÁXIMA POR DEUDA RECUPERADA 10,50% <b>0 PUNTOS</b>
		POR CADA FRACCIÓN DE 0,1% POR DEBAJO DEL 10,50%, 1 PUNTOS HASTA UN <b>MÁXIMO DE 10 PUNTOS</b>
	iv. DEUDA TRAMO MÁS DE 48 MESES	% COMISIÓN MÁXIMA POR DEUDA RECUPERADA 13,50% <b>0 PUNTOS</b>
		POR CADA FRACCIÓN DE 0,10% POR DEBAJO DEL 13,40%, 1 PUNTO HASTA UN <b>MÁXIMO DE 10 PUNTOS</b>
	v. CAMPAÑAS LLAMADAS SALIENTES	POR CADA TRAMO DE UNO COMA VEINTICINCO EUROS POR DEBAJO DE 26€, 1 PUNTO HASTA UN <b>MÁXIMO DE 8 PUNTOS</b>

## 2.2. Mejoras de Ciberseguridad: 5 puntos

Además de las medidas de seguridad obligatorias, indicadas en el apéndice 1 del Anexo 12, se otorgará un punto por cada una de las cinco medidas adicionales siguientes:

Medida adicional	SI/NO
Sistema de análisis y gestión de vulnerabilidades técnicas (AA)	
Segregación de las redes (AA)	
Medidas técnicas y organizativas de pseudonimización (AAA1)	
Software de cifrado de archivos y base de datos (AAA2)	
Auditoría de la seguridad de las redes (AA)	

**LOTE 2- Recuperación por vía judicial:****1. Criterios evaluables mediante juicio de valor (hasta 47 puntos)**

A la valoración basada en juicios de valor se otorga un máximo de CUARENTA Y SIETE (47) puntos, desglosados según los criterios que se describen a continuación. La documentación justificativa a valorar correspondiente a juicios de valor será como máximo de 10 hojas de una cara, siendo obligatorio el uso del siguiente formato: fuente Arial, tamaño 11, interlineado mínimo de 1,15. **Toda la información que el licitador presente que sobrepase las páginas indicadas no se tomará en consideración para la valoración de las ofertas.**

**1.1. Memoria técnica: 15 puntos**

El licitador presentará una memoria de los trabajos a realizar en la que, de forma clara y concisa, exponga su propuesta para el contenido y desarrollo del contrato. La memoria presentada deberá permitir evaluar el grado de conocimiento sobre el objeto del contrato. Deberá incluir:

- Metodología de trabajo. Cinco (5) puntos, teniendo en cuenta como metodología del trabajo, el flujo operativo de los expedientes a trabajar, así como las tareas, tipos de comunicación interna utilizadas y equipos implicados.
- Sistemas de trabajo. Cinco (5) puntos, considerando como sistemas de trabajo, los tipos de soluciones técnicas y/o tecnológicas para alcanzar una mayor eficiencia y análisis de los expedientes tratados.
- Aplicaciones utilizadas para la gestión de los expedientes. Cinco (5) puntos, por tanto, la solución tecnológica o aplicación de seguimiento de los expedientes que deberá poner el gestor a disposición de las sociedades beneficiarias, así como los límites máximos de usuarios totales y concurrentes.

Se otorgará la máxima puntuación de cada apartado a la oferta que presente una eficiente metodología y sistemas de trabajo, así como especifique y haga uso de una correcta aplicación comercial de trabajo. Se valorará por encima del resto la oferta que presente la propuesta más adecuada para el desarrollo de los servicios a prestar, valorándose la racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta, así como quien realice una propuesta diferenciadora. Especial foco en la aplicación o herramienta informática que utilice el proveedor para la gestión y control de las demandas, siendo muy importantes los aspectos como la versatilidad, customización y variedad de datos de la herramienta de consulta de los expedientes judiciales que el adjudicatario deberá poner a disposición de las sociedades beneficiarias, y a tantos usuarios como requieran.

La oferta que se le otorgue la máxima puntuación será la que presente la propuesta más adecuada para el desarrollo de los servicios a prestar, valorándose la racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta, así como aquella que presente una solución informática online que mejor se ajuste a las necesidades de las sociedades beneficiarias. El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

**1.2. Medios Humanos y organización de los equipos de trabajo: 21 puntos**

- Composición del equipo. Cuatro (4) puntos
- Número de recursos. Tres (3) puntos

- Formación del personal. Cuatro (4) puntos
- Experiencia del personal. Cinco (5) puntos
- Implantación territorial. Cinco (5) puntos

Se describirá esquemáticamente la estructura de la empresa y se incluirá la relación de personal específico que dedicará el licitador al desarrollo y ejecución de los trabajos incluyendo formación y experiencia, así como distribución territorial del personal y los diferentes centros de trabajo.

Se valorará con la máxima puntuación de cada apartado la oferta con una adecuada composición, número de recursos, experiencia, nivel de formación y organización de los equipos asignados a la prestación del servicio en sus diferentes niveles, siendo indispensable que haya en todo momento com mínimo dos personas del equipo operativo que gestionen la cuenta AGBAR con titulación superior en derecho y con una antigüedad mínima de colegiación en el colegio de abogados pertinente de 10 años. Igualmente se valorará positivamente que la plataforma esté ubicada en alguna provincia con actividad de agua en baja de alguna de las sociedades beneficiarias.

En aras de reducir la posibilidad de subcontratación de terceros, se valorará especialmente el número de abogados y procuradores propios en la plantilla del adjudicatario, así como su distribución territorial, en especial en provincias dónde AGBAR realice su actividad de agua en baja.

La máxima puntuación se otorgará a la oferta con el mejor equipo y mayor formación y experiencia profesional del personal destinado al contrato, especialmente procuradores y abogados, así como una mayor implantación territorial en las provincias que las sociedades beneficiarias tengan actividad para el servicio de agua en baja, presentando una más eficiente organización de los equipos asignados. El resto de las ofertas se puntuará comparativamente.

Importante destacar que la modificación del equipo y recursos propuesto en la oferta durante el contrato en lo relativo a la cantidad, formación o experiencia del mismo sin la aprobación de AGBAR, podría comportar penalizaciones o incluso la rescisión del contrato en caso de no subsanarse la situación.

### **1.3. Mejoras del informe trimestral: 5 puntos**

En el anexo II del PPT se establece un modelo de informe con un contenido mínimo. Se valorará la propuesta de mejora al informe por parte de los adjudicatarios, que podrá ser tanto la frecuencia del informe como los indicadores.

Se valorará aquellos aspectos que aporten valor añadido al informe como mejoras que faciliten su envío y/o acceso mediante entorno web con hasta cuatro (4) puntos e indicadores alternativos que enriquezcan su análisis así como la mejora en la frecuencia del informe con hasta cuatro (4) puntos respecto a la prevista en el PPT.

### **1.4. Mejoras del servicio: 6 puntos**

Se valorarán las propuestas de mejoras en el servicio que contribuyan a mejorar la eficacia en el cobro y favorezcan una buena relación/comunicación con el cliente deudor así como la variedad de idiomas y canales de atención disponibles. Estas mejoras no podrán suponer ningún coste adicional

a las empresas beneficiarias y su exposición no podrá extenderse más allá de 2 páginas de una cara, siendo obligatorio el uso del siguiente formato: fuente Arial, tamaño 11, interlineado mínimo de 1,15

Se valorarán las mejoras propuestas por cada licitador considerando su aplicabilidad al servicio y los beneficios que pueden suponer en la eficacia en el cobro y las relaciones con terceros, valorándose la racionalidad, el detalle y la coherencia de las mejoras propuestas, las ofertas se puntuará comparativamente.

## 2. Criterios objetivos de aplicación automática o matemática (hasta 53 puntos)

A los criterios objetivos de aplicación automática o matemática se le otorgarán un máximo de CINCUENTA Y TRES (53) puntos, desglosados según los criterios que se describen a continuación.

2.1. Se marcará una comisión máxima y puntuará valorando según los criterios que se indican a continuación, las ofertas por debajo de esta comisión máxima.

- i. Se establece una comisión variable, según importe recuperado, máxima del 18% del valor de la deuda recuperada. Se puntuará con 0 puntos aquellas proposiciones que igualen la comisión máxima y se otorgará 1 punto por cada fracción de 0,25% por debajo de la comisión máxima (18%) hasta un máximo de 16 puntos.
- ii. Se establece una comisión fija máxima por los siguientes trámites (tasas judiciales no incluidas):

<b>Procedimiento monitorio</b>	<b>20 €</b>
<b>Otros tipos de Procedimiento (declarativo: verbal u ordinario)</b>	<b>55 €</b>
<b>Procurador</b>	<b>45 €</b>
<b>Asistencia a vista</b>	<b>115€</b>

El coste del procedimiento monitorio incluirá todos los trámites necesarios para la completa gestión del expediente, con la excepción del procurador y la asistencia a vista, incluyendo entre otras:

- Presentación de la demanda de monitorio
- Impugnación a la oposición
- Interposición de procedimiento declarativo, si procede
- Audiencia previa
- Ejecución de la demanda
- Escrito de trámite por impulso del procedimiento
- Solicitud de condena a costas judiciales e intereses devengados
- Recuperación de Tasas Judiciales

- Apelaciones y demás recursos
- Cualquier otro trámite vinculado para la gestión eficaz de la demanda

ii.a. Por el procedimiento monitorio, se puntuará con 0 puntos aquellas proposiciones que igualen la comisión máxima y se otorgará 1 punto por cada fracción de 1,25€ por debajo de la comisión máxima (20€) hasta un máximo de 8 puntos.

ii.b. Por otros tipos de procedimiento, se puntuará con 0 puntos aquellas proposiciones que igualen la comisión máxima y se otorgará 1 punto por cada fracción de 2,5€ por debajo de la comisión máxima (55€) hasta un máximo de 8 puntos.

El coste de otros tipos de procedimiento distinto a monitorio incluirán todos los trámites necesarios para la completa gestión del expediente, con la excepción del procurador y la asistencia a vista, incluyendo entre otras:

- Presentación de la demanda
- Impugnación a la oposición
- Audiencia previa
- Ejecución de la demanda
- Escrito de trámite por impulso del procedimiento
- Solicitud de condena a costas judiciales e intereses devengados
- Recuperación de Tasas Judiciales
- Apelaciones y demás recursos
- Cualquier otro trámite vinculado para la gestión eficaz de la demanda

ii.c. Por procurador, se puntuará con 0 puntos aquellas proposiciones que igualen la comisión máxima y se otorgará 1 punto por cada fracción de 2,5€ por debajo de la comisión máxima (45€) hasta un máximo de 8 puntos.

ii.d. Por el concepto asistencia/comparecencia a vista o asimilable, y única y exclusivamente cuando la gestión así lo requiera, se otorgará 1 punto por cada fracción de 2,5€ por debajo de la comisión máxima (115€) hasta un máximo de 8 puntos.

Se adjunta tabla resumen de los criterios de valoración de la oferta económica.

<b>PUNTUACIÓN ECONÓMICA (48 PUNTOS)</b>		
<b>% REMUNERACIÓN MÁXIMO 48 PUNTOS</b>	<b>i. COMISIÓN VARIABLE SEGÚN IMPORTE RECUPERADOS</b>	<b>% COMISIÓN VARIABLE MÁXIMA POR DEUDA RECUPERADA 18,0% 0 PUNTOS</b>
		<b>POR CADA FRACCIÓN DE 0,25% POR DEBAJO DEL 18,0%, 1 PUNTO HASTA UN MÁXIMO DE 16 PUNTOS</b>
	<b>ii.a. TRAMITACIÓN COMPLETA MONITORIO</b>	<b>COSTE MÁXIMO POR TRAMITACIÓN y EJECUCIÓN DE LA DEMANDA 20€ 0 PUNTOS</b>
		<b>POR CADA FRACCIÓN DE 1,25€ POR DEBAJO DE 20€, 1 PUNTO HASTA UN MÁXIMO DE 8 PUNTOS</b>
	<b>ii.b. TRAMITACIÓN COMPLETA OTROS TIPOS DE PROCEDIMIENTO</b>	<b>COSTE MÁXIMO POR TRAMITACIÓN y EJECUCIÓN DE LA DEMANDA 55€ 0 PUNTOS</b>
		<b>POR CADA FRACCIÓN DE 2,5€ POR DEBAJO DE 55€, 1 PUNTO HASTA UN MÁXIMO DE 8 PUNTOS</b>
	<b>ii.c. PROCURADOR</b>	<b>COSTE MÁXIMO PROCURADOR 45€ 0 PUNTOS</b>
		<b>POR CADA FRACCIÓN DE 2,5€ POR DEBAJO DE 45€, 1 PUNTO HASTA UN MÁXIMO DE 8 PUNTOS</b>
	<b>ii.d. COSTE COMPARECENCIA A VISTA</b>	<b>COSTE MÁXIMO COMPARECENCIA A VISTA 115€ 0 PUNTOS</b>
		<b>POR CADA FRACCIÓN DE 2,5€ POR DEBAJO DE 115€, 1 PUNTOS HASTA UN MÁXIMO DE 8 PUNTOS</b>

## 2.2. Mejoras de Ciberseguridad: 5 puntos

Además de las medidas de seguridad obligatorias, indicadas en el apéndice 1 del anexo 12, se otorgará un punto por cada una de las cinco medidas adicionales siguientes:

Medida adicional	SI/NO
Sistema de análisis y gestión de vulnerabilidades técnicas (AA)	
Segregación de las redes (AA)	
Medidas técnicas y organizativas de pseudonimización (AAA1)	
Software de cifrado de archivos y base de datos (AAA2)	
Auditoría de la seguridad de las redes (AA)	

### **Cláusula 17.- Contraprestación a favor de Agbar**

17.1.- En concepto de contraprestación por los servicios de AGBAR de gestión administrativa y técnica del presente procedimiento de licitación: determinación del objeto contractual en función de las necesidades de las Empresas Beneficiarias, así como de las condiciones contractuales que regirán la prestación del mismo, elaboración de pliegos, tramitación del procedimiento hasta su conclusión, y posteriores servicios de coordinación y seguimiento de la ejecución del contrato, el adjudicatario estará obligado a abonar a AGBAR la cantidad diecisiete mil cuarenta y nueve euros con cincuenta y nueve céntimos de euro (17.644,42 €) más el IVA correspondiente.

17.2.- La cantidad se abonará a AGBAR mediante el pago de la factura correspondiente emitida por parte de AGBAR dentro de los TRES (3) primeros meses de vigencia del Acuerdo Marco con vencimiento a los TREINTA (30) días a contar desde el día siguiente en que se haya emitido la correspondiente factura.

En el caso de adjudicación a más de un adjudicatario este importe se repercutirá proporcionalmente a los volúmenes adjudicados a cada adjudicatario.

**Cláusula 18.- Ofertas con valores anormales o desproporcionados**

18.1.- Si una oferta económica resulta incurso en presunción de anormalidad por su bajo importe en relación con la prestación, AGBAR deberá recabar de todos los licitadores supuestamente comprendidos en ella las aclaraciones necesarias para poder estar en disposición de determinar si, efectivamente, la oferta resulta anormalmente baja en relación con la prestación y por ello debe ser rechazada o, si por el contrario, la citada oferta no resulta anormalmente baja y por ello ha de ser tomada en consideración para adjudicar el Acuerdo Marco.

18.2.- Se considerarán, en principio, desproporcionadas o temerarias las ofertas que se encuentren en los siguientes supuestos:

1. Cuando concurren uno o dos licitadores, las que sean inferiores al presupuesto base de licitación en más de veinticinco (25) unidades porcentuales.
2. Cuando concurren tres licitadores, las que sean inferiores en más de quince (15) unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, se excluirá para el cómputo de dicha media la oferta de cuantía más elevada cuando sea superior en más de diez (10) unidades porcentuales a dicha media. En cualquier caso, se considerará desproporcionada la baja superior a veinticinco (25) unidades porcentuales.
3. Cuando concurren cuatro o más licitadores, las que sean inferiores en más de quince (15) unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, si entre ellas existen ofertas que sean superiores a dicha media en más de diez (10) unidades porcentuales, se procederá al cálculo de una nueva media solo con las ofertas que no se encuentren en el supuesto indicado. En todo caso, si el número de las restantes ofertas es inferior a tres, la nueva media se calculará sobre las tres ofertas de menor cuantía.

Para ello, se solicitará al licitador, por escrito, las precisiones que consideren oportunas, disponiendo el licitador de tres (3) días hábiles a contar desde la fecha en la que se reciba la notificación para justificar o precisar por escrito lo que le haya sido solicitado.

18.3.- Si en el citado plazo no se hubieran recibido dichas justificaciones, se acordará lo que AGBAR estime oportuno sobre la admisión o rechazo de la oferta de acuerdo con los datos que posea. Si se recibieran en el plazo las justificaciones, y a propuesta razonada de AGBAR, se decidirá la aceptación de la oferta o el rechazo de la misma. Decidida la admisión o rechazo de las ofertas incursas en temeridad, AGBAR procederá a valorar las ofertas admitidas (incluidas aquellas que hayan dejado de estar incursas en anormalidad).

**V.- ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL ACUERDO MARCO****Cláusula 19.- Adjudicación del Acuerdo Marco**

19.1.- La adjudicación de los lotes en los que se fracciona el presente Acuerdo Marco 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 propuesta de adjudicación. El Órgano de Contratación podrá asumir como propia la propuesta realizada por parte de 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 lo conducen a adoptar una decisión diferente.

19.2.- A los efectos de dar cumplimiento a la normativa en materia de seguridad y protección de datos personales –y dada la condición de “encargado de tratamiento de datos personales” que ostentaría el prestador del Servicio durante la ejecución del Acuerdo Marco-, previamente a la adjudicación del Acuerdo Marco, AGBAR requerirá al licitador o licitadores que hayan presentado la proposición con mejor relación calidad-precio que:

- En caso de no disponer de Certificación de nivel medio del Esquema Nacional de Seguridad, el adjudicatario deberá superar, en el plazo de un mes, siendo considerado el mes de agosto inhábil a estos efectos, una auditoría sobre la implantación y el cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes al nivel medio según el Esquema Nacional de Seguridad que exige el Ministerio.

19.3.- Se adjudicará cada uno de los lotes al licitador o licitadores que obtengan una puntuación mayor, teniendo en cuenta la documentación técnica y la propuesta económica.

**El Lote 1 se adjudicará a un máximo de dos (2) licitadores.**

La adjudicación será motivada y se efectuará a favor de la/s proposición/es económicamente más ventajosa/s, que serán las que obtengan más puntuación de entre todas aquellas proposiciones admitidas en la licitación.

El importe adjudicado al primer adjudicatario será el importe ofertado, calculado en base a las comisiones ofertadas por cada tramo de deuda.

Importe anual adjudicado (primer adjudicatario) = Valor ofertado =  
= 9.405.192,57 x 30% x Comisión ofertada tramo inferior a 12 meses  
+ 2.528.297,97€ x 8% x Comisión ofertada tramo de 12 a 24 meses  
+ 2.780.298,64€ x 3% x Comisión ofertada tramo de 25 a 48 meses  
+ 932.554,26€ x 2% x Comisión ofertada tramo superior a 48 meses  
+ 2.748.619,42€ x 10% x Comisión ofertada tramo superior a 48 meses (Sociedades beneficiarias con antigüedad no identificada)

Para calcular el importe adjudicado al segundo adjudicatario se tomará esta misma fórmula, tomando el volumen de los últimos tres años de deuda para cada tramo por el % de éxito teórico obtenido por el segundo adjudicatario, quedando la siguiente fórmula:

Importe adjudicado (segundo adjudicatario) =  
= 6.348.044,26€ x 19% x Comisión ofertada tramo inferior a 12 meses  
+ 2.575.486,49€ x 7% x Comisión ofertada tramo de 12 a 24 meses  
+ 3.089.444,49€ x 3% x Comisión ofertada tramo de 25 a 48 meses  
+ 1.010.500,57€ x 2% x Comisión ofertada tramo superior a 48 meses  
+ 2.092.161,14€ x 9% x Comisión ofertada tramo superior a 48 meses (Sociedades beneficiarias con antigüedad no identificada)

**El Lote 2 se adjudicará a un único licitador, que será el que mayor puntuación consiga en dicho lote.**

La adjudicación será motivada y se efectuará a favor de la proposición económicamente más ventajosa, que será la que obtenga más puntuación de entre todas aquellas proposiciones admitidas en la licitación.

19.4.- La propuesta de adjudicación efectuada no crea derecho alguno a favor del licitador.

19.5.- Las Empresas Beneficiarias no están obligadas a contratar un volumen determinado de Servicios, sino que será el que resulte de las necesidades efectivas que las Empresas Beneficiarias tengan durante la vigencia del Acuerdo Marco.

19.6.- La adjudicación del presente Acuerdo Marco se deberá producir en el plazo máximo de CIENTO VEINTE (120) días a contar desde el día siguiente al de finalización del plazo para presentar las ofertas. En caso de que se haya de conceder a algún licitador el trámite de aclaraciones por haber presentado valores presuntamente anormales o desproporcionados de acuerdo con lo establecido en la cláusula 18, el plazo máximo para adjudicar el Acuerdo Marco se aumentará en diez (10) días naturales. De no producirse la adjudicación dentro de dicho plazo, los licitadores tendrán derecho a retirar sus proposiciones, salvo que el retraso en la adjudicación sea derivado de las acciones de los licitadores. AGBAR podrá prorrogar este plazo y el procedimiento continuará con los candidatos que decidan mantener su propuesta.

19.7.- AGBAR notificará la adjudicación del Acuerdo Marco a todas las empresas que hayan presentado ofertas y simultáneamente se publicará en el perfil del contratante de AGBAR (<https://gestioncontractual.agbar.net/>).

#### **Cláusula 20.- Garantía Definitiva**

20.1.- La empresa licitadora que haya presentado la oferta con mejor relación calidad-precio, deberá constituir a disposición del Órgano de Contratación una garantía de un cinco por ciento (5%) del importe de adjudicación, excluido el IVA, según modelo del **Anexo núm. 11 "MODELO DE AVAL CORRESPONDIENTE A LA GARANTÍA DEFINITIVA"**.

20.2.- La constitución de la garantía definitiva precederá a la formalización del Acuerdo Marco y se realizará mediante aval bancario a primer requerimiento sin beneficio de excusión, división y orden, además de con los requisitos establecidos en el artículo 56 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (en adelante, el "RGLCAP"), aprobado por el Real decreto 1098/2001, de 23 de octubre.

20.3.- La garantía se hará llegar a AGBAR a la atención de "Central de contratación" y se depositará en el domicilio de AGBAR a estos efectos, Ciutat de l'Aigua, Paseo de la Zona Franca 48, (08038) Barcelona.

20.4.- La garantía servirá para asegurar la correcta ejecución del Acuerdo Marco, cubriendo -a título enunciativo y no limitativo- los gastos causados a AGBAR y/o Empresas Beneficiarias por cualquier demora imputable al adjudicatario, el resarcimiento por posibles daños y perjuicios irrogados a AGBAR y/o Empresas Beneficiarias por cumplimiento parcial o deficiente del Acuerdo Marco, la resolución culpable del Acuerdo Marco por parte del adjudicatario o las penalidades que sean impuestas por AGBAR al adjudicatario de acuerdo con lo establecido en este Pliego.

20.5.- Cuando, como consecuencia de la modificación del Acuerdo Marco, por cualquier circunstancia, el precio de éste experimente una variación al alza o a la baja, se deberá reajustar la garantía constituida por el importe necesario para que se mantenga la debida proporcionalidad entre la garantía y el presupuesto del Acuerdo Marco vigente en cada momento.

20.6.- La devolución y cancelación de la garantía se efectuará en conformidad con aquello dispuesto en el artículo 111 de la LCSP y 65.2 y 3 del RGLCAP.

### **Cláusula 21.- Formalización del Acuerdo Marco**

21.1.- El Acuerdo Marco se perfeccionará con su formalización.

21.2.- El Acuerdo Marco se formalizará por escrito, mediante documento privado, firmándose por el adjudicatario y el Órgano de Contratación, siguiendo el modelo adjunto al presente Pliego como **Anexo núm. 1 “Acuerdo Marco tipo”**.

21.3.- La formalización del Acuerdo Marco se efectuará una vez haya transcurrido el plazo de quince (15) días hábiles a que se refiere el artículo 73.2 del Real Decreto-Ley 3/2020.

21.4.- Cuando por causas imputables al adjudicatario no pudiese formalizarse el Acuerdo Marco dentro del plazo indicado, AGBAR podrá acordar la resolución del mismo, procediendo a la correspondiente reclamación de la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados.

AGBAR, si se produce lo contemplado en el párrafo anterior, podrá efectuar una nueva adjudicación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas, previa presentación de la documentación correspondiente.

21.5.- La formalización del Acuerdo Marco se publicará en el perfil de contratante de AGBAR y en el Diario Oficial de la Unión Europea de conformidad con lo establecido en el artículo 79 del Real Decreto-Ley 3/2020.

### **Cláusula 22.- Condiciones que regirán la prestación efectiva del Servicio**

22.1.- Una vez formalizado el Acuerdo Marco, la prestación efectiva del Servicio que requieran las Empresas Beneficiarias será contratada por éstas de acuerdo con el procedimiento establecido en el presente Pliego.

En cualquier caso, las Empresas Beneficiarias no están obligadas a solicitar un número determinado de servicios, sino que será el que resulte de los pedidos efectivos que las Empresas Beneficiarias realicen durante la vigencia del Acuerdo Marco, y subordinado, en todo momento, a las necesidades del servicio referidas a la recuperación de los créditos incurso en morosidad sea por vía amistosa (Lote 1) o vía judicial (Lote 2).

### **Cláusula 23.- Información a los licitadores**

23.1.- De conformidad con lo establecido en el artículo 64 del Real Decreto-Ley 3/2020, AGBAR comunicará, a todo candidato o licitador descartado, en un plazo que no podrá en ningún caso sobrepasar

los quince (15) días a partir de la recepción de una solicitud, por escrito, los motivos del rechazo de su candidatura o de su oferta, incluidos los motivos de su decisión de no equivalencia o de su decisión, que las obras, suministros o servicios no se ajustan a las prescripciones de rendimiento o a las exigencias funcionales requeridas y, con respecto a todo licitador que haya efectuado una oferta admisible, las características y ventajas relativas de la oferta seleccionada.

23.2.- No obstante lo anterior, AGBAR podrá decidir no dar a conocer determinada información relativa a la adjudicación del Acuerdo Marco cuando su divulgación dificulte la aplicación de la ley, sea contraria al interés público, perjudique los intereses comerciales legítimos de determinadas empresas, públicas o privadas, incluidos los de la empresa a la que se haya adjudicado el Acuerdo Marco.

#### **Cláusula 24.- Devolución de la documentación**

24.1.- Una vez transcurridos los plazos para la interposición de los recursos correspondientes sin que éstos hayan sido interpuestos y formalizado el Acuerdo Marco, la documentación que acompaña las proposiciones quedará a disposición de los licitadores.

24.2.- No obstante lo anterior, AGBAR podrá proceder a la destrucción de la referida documentación una vez transcurrido un año desde la formalización del Acuerdo Marco.

### **VI.- EJECUCIÓN DEL ACUERDO MARCO**

#### **Cláusula 25.- Régimen jurídico del Acuerdo Marco**

25.1.- El Acuerdo Marco se ejecutará a riesgo y ventura del adjudicatario, con sujeción a las cláusulas del presente Pliego de Condiciones Generales y el Pliego de Prescripciones Técnicas, a la proposición realizada y a la normativa de aplicación vigente en cada momento para la actividad contratada y de acuerdo con las instrucciones de AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias al adjudicatario.

25.2.- La interpretación del Acuerdo Marco, de las cláusulas del presente pliego y del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponderá al Órgano de Contratación.

#### **Cláusula 26.- Precio del Acuerdo Marco**

26.1.- El precio del Acuerdo Marco será el resultado de aplicar los precios ofertados por el contratista según el modelo de Proposición Económica. Dichos precios serán los que cada una de las Empresas Beneficiarias deberá pagar al contratista en base a los Servicios prestados.

26.2.- Dicho precio constituirá la total contraprestación del objeto del Acuerdo marco de acuerdo con las prescripciones del mismo e incluirá todos los tributos, tasas y cánones de cualquier índole que sean aplicables a los Servicios (con la única excepción del IVA), así como todos los costes y gastos directos o indirectos, necesarios para el cumplimiento de las obligaciones contempladas en los Pliegos y en el Acuerdo Marco por el adjudicatario.

### **Cláusula 27.- Facturación**

27.1.- El adjudicatario facturará mensualmente a las Empresas Beneficiarias el importe de los Servicios realizados cada mes.

Las Empresas Beneficiarias abonarán al adjudicatario el importe de cada factura en el plazo de sesenta (60) días siguientes a la fecha de expedición de los documentos que acrediten la realización del Servicio, siempre que sea conforme y se haya recibido en el domicilio social de la Empresa Beneficiaria en el plazo que marca la Ley aplicable.

El pago se efectuará mediante transferencia bancaria (confirming) de AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias con el vencimiento establecido.

27.2.- En caso de que, llegado el vencimiento para el pago de una factura, éste no se hubiera efectuado, el interés de demora aplicable, que como consecuencia se pudiera generar, será el tipo de Interés Legal del Dinero que en cada momento se encuentre vigente.

Facturación electrónica: En línea con las políticas de Desarrollo Sostenible y en el marco de los objetivos de digitalización y mejora de la eficiencia de los procesos, el adjudicatario se obliga a emitir las facturas en formato electrónico a las sociedades del Grupo AGBAR que así lo soliciten.

En general, en estos casos, las facturas deberán emitirse en el mismo formato requerido por las Administraciones Públicas según lo dispuesto en la ley 25/2013, con la única diferencia que no hará falta incorporar el código DIR3.

- Formato "Facturae 3.2" ("xml" o "xsig")

Siempre que lo solicite el cliente, las facturas deberán incorporar el nº de pedido en los campos Receiver Contract Reference y Receiver Transaction Reference.

Junto a la efactura, el adjudicatario deberá acompañar el "pdf" de cortesía en el mismo envío; dicho "pdf" tendrá el mismo nombre que el número de factura.

### **Cláusula 28.- Revisión de precios**

28.1. No se admite la revisión de precios

### **Cláusula 29.- Obligaciones del Adjudicatario**

29.1.- Con carácter general, el adjudicatario ejecutará el objeto del Acuerdo Marco en estricta observancia de los procedimientos y parámetros establecidos en virtud de la oferta presentada por el adjudicatario y en los Pliegos. El adjudicatario velará por el cumplimiento del anterior compromiso por sus empleados involucrados en la ejecución del Acuerdo Marco.

29.2.- Además, el adjudicatario realizará cuantas actuaciones sean necesarias con la finalidad de llevar a cabo de forma satisfactoria el Servicio, en los términos previstos en las presentes cláusulas, y sin que la mera puesta a disposición de recursos o la dedicación de horas, descargue o exonere al adjudicatario de sus obligaciones.

29.3.- El adjudicatario será titular de los elementos materiales y humanos necesarios para el ejercicio del Servicio en perfecto estado de funcionamiento y aptos para el cumplimiento de los compromisos asumidos en el Acuerdo Marco (incluyendo locales, instalaciones, maquinaria, utensilios y demás enseres, así como de personal cualificado).

29.4.- Del mismo modo, el adjudicatario cumplirá con la normativa vigente que afecta a la ejecución del Acuerdo Marco, la cual deberá conocer y respetar. A estos efectos, el adjudicatario ejecutará los Servicios objeto del Acuerdo Marco según los términos y condiciones que se establecen en las cláusulas del presente Pliego de Condiciones y el Pliego de Prescripciones Técnicas, y en su proposición. AGBAR y las Empresas Beneficiarias podrán solicitar en cualquier momento de la vigencia del Acuerdo Marco la acreditación por parte del adjudicatario del cumplimiento de la normativa afectada.

29.5.- Obligación de facilitar información: el adjudicatario será el responsable de suministrar a AGBAR todos los datos y documentación derivados del servicio adjudicado que facture a las sociedades del Grupo Agbar.

29.6.- El adjudicatario, en caso de ser de aplicación al objeto del Acuerdo Marco, previo al inicio de la realización de los Servicios y cada vez que sea necesario, tendrá que suministrar la documentación de Coordinación de Actividades Empresariales (CAE) de la manera que cada Empresa Beneficiaria le solicite sin que suponga ningún coste adicional para las mismas.

El adjudicatario pondrá inmediatamente en conocimiento de las Empresas Beneficiarias (a las personas designadas) de cualquier conflicto laboral, de tipo individual o colectivo que pudiese incidir en la prestación del servicio. En especial tendrá que comunicar inmediatamente los accidentes de trabajo e incidentes derivados de las actividades asociadas al objeto contractual.

29.7.- Asimismo, el adjudicatario:

- (a) actuará en todo momento procurando proteger los intereses de AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias, absteniéndose de realizar cualquier actividad que pueda dañar el buen nombre y reputación de las mismas;
- (b) dedicará los recursos humanos y materiales necesarios, para el óptimo desarrollo de las tareas propias del Servicio contratado, debiendo cumplir escrupulosamente con los tiempos y plazos establecidos por AGBAR;
- (c) cumplirá las instrucciones que razonablemente le transmita de forma expresa AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias, por mediación de sus representantes, que habrán de sujetarse en todo caso a las normas y principios establecidos en cualquier documento contractual; y
- (d) cumplirá las demás obligaciones propias de su condición de empresario independiente.

29.8.- Obligación de otorgar la venia a la finalización del contrato del Lote 2: cuando se produzca la finalización del contrato del Lote 2, bien por la finalización del periodo de vigencia del contrato, bien por producirse alguna de las causas de resolución previstas contractualmente, el adjudicatario del Lote 2 vendrá obligado a otorgar la venia en todos los asuntos judiciales al nuevo adjudicatario del contrato o a quien AGBAR y/o Empresas beneficiarias, designen. La liquidación en caso de venia se realizará únicamente por los conceptos fijos que hayan sido requeridos en la gestión del expediente hasta el momento del traspaso. Pese a lo anterior, AGBAR podría solicitar que gestione hasta su finalización los expedientes judiciales que tenga en el momento de la finalización del contrato.

### **Cláusula 30.- Obligaciones laborales y sociales**

30.1.- El personal adscrito por el adjudicatario a la prestación objeto del contrato no tendrá ninguna relación laboral con AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias bajo ningún concepto, dependiendo exclusivamente del adjudicatario, el cual tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario respecto del mismo.

30.2.- El adjudicatario organizará, realizará y dirigirá el Servicio contratado a su entera responsabilidad y autonomía, sin que bajo ningún concepto su personal esté sometido a instrucción, ámbito de organización o dependencia de AGBAR y/o de las Empresas Beneficiarias. La relación jurídica dimanante de la ejecución del Acuerdo Marco tiene naturaleza exclusivamente mercantil y no laboral.

Para la ejecución del Acuerdo Marco, el adjudicatario utilizará su propio personal, que realizará sus funciones siguiendo las instrucciones que reciba de la misma en consonancia con las obligaciones asumidas en virtud del Acuerdo Marco, comprometiéndose a que todo el personal y colaboradores afectos al mismo conozcan las necesidades de la empresa en relación con el Servicio.

El adjudicatario se compromete a devolver en perfecto estado de uso el/los equipos, instalaciones y materiales que AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias, en su caso, pongan a su disposición, reservándose la empresa el derecho a descontar el importe de los quebrantos producidos por este concepto, en los pagos a satisfacer al adjudicatario.

El personal del adjudicatario, o sus subcontratistas, estará equipado en todo momento por el adjudicatario, si fuera necesario para la ejecución del objeto del Acuerdo Marco, con las herramientas y medios mecánicos, de comunicación (teléfonos móviles, etc.) y de transporte entre las oficinas del adjudicatario y de AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias, que irán a cargo del adjudicatario.

El adjudicatario ejecutará las prestaciones objeto del Acuerdo Marco con el personal de la categoría y especialidad adecuada.

En el supuesto que los resultados del Servicio no sean los esperados, AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias podrán solicitar al adjudicatario que adopte las medidas que sean necesarias para asegurar una óptima ejecución del Servicio.

30.3.- Con carácter previo al inicio de la ejecución del Acuerdo Marco, el adjudicatario tendrá que entregar a AGBAR por escrito y previo al inicio de las actividades el certificado emitido por la Agencia Tributaria según lo previsto en el artículo 43 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria de estar al corriente de las obligaciones tributarias, así como el certificado de estar al corriente de pago de

las cuotas de Seguridad Social de los trabajadores según lo previsto en el artículo 42 del Estatuto de los trabajadores y TC's/TA's de los trabajadores del adjudicatario que éste adscriba a la ejecución del Acuerdo Marco.

Esta documentación podrá ser requerida igualmente por AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias en cualquier momento durante la vigencia del Acuerdo Marco. La falta de entrega de la documentación solicitada faculta a AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias para retener el pago de las facturas, sin incurrir en incumplimiento, hasta la subsanación de tal omisión por parte del adjudicatario, sin perjuicio que dicha omisión pueda dar lugar a la resolución del Acuerdo Marco por parte de AGBAR.

30.4.- El adjudicatario está obligado al cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de minusválidos y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto (a título enunciativo y no limitativo) en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales (en adelante, "Ley 31/1995"), Real decreto 171/2004, de 30 enero, por el cual se desarrolla el artículo 24 de esta Ley en materia de coordinación de actividades empresariales, en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real decreto 39/1997, de 17 de enero (en adelante, "Real decreto 39/1997"), así como en el Real decreto 337/2010, de 19 de marzo, por el cual se modifican el Real decreto 39/1997, de 17 de enero, por el cual se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, así como cualquier otra normativa que fuese de aplicación durante la vigencia del Acuerdo Marco en relación con dichas materias.

30.5.- AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias no serán responsables del incumplimiento por parte del adjudicatario de sus obligaciones en relación con los propios trabajadores que dependan única y exclusivamente del adjudicatario, el cual ostentará la condición de empresario con todos los derechos y obligaciones inherentes a dicha condición respecto de su personal.

### **Cláusula 31.- Responsabilidades del adjudicatario**

31.1.- Sin perjuicio de lo que se establezca en los Pliegos respecto de las penalizaciones, así como de otras responsabilidades que en virtud de los Pliegos y/o de la legislación vigente se pudiesen derivar; el adjudicatario responderá por el incumplimiento, total o parcial de sus obligaciones derivadas del Acuerdo Marco y deberá indemnizar a AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias por cualesquiera daños o perjuicios causados a AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias y/o a terceros en su caso, ya sea de una forma directa o indirecta, por dolo o culpa y, como consecuencia del Servicio, así como los que se causen por defectos del Servicio y le sean legalmente exigibles.

No tendrá naturaleza de incumplimiento contractual por parte del adjudicatario la interrupción del Servicio por causas de fuerza mayor según se establece en el artículo 1.105 del Código Civil.

31.2.- Además del respeto a las disposiciones previstas en la presente cláusula, la actividad de Servicio deberá cumplir con la legislación y la reglamentación vigente en relación con el mismo. El adjudicatario deberá conocer perfectamente dichas estipulaciones y reglamentaciones y acatarlas. El adjudicatario deberá respetar escrupulosamente la técnica y la metodología aplicables a su sector de actividad.

31.3.- El adjudicatario deberá tener suscrita con una entidad aseguradora de reconocida solvencia y mantener vigente durante la ejecución del Acuerdo Marco y hasta el límite temporal de su responsabilidad, según se determine por la legislación vigente, una póliza de Responsabilidad Civil de un mínimo de un millón y medio de euros (1.500.000€) con un sublímite por víctima de CIENTO CINCUENTA MIL euros (150.000 €), de conformidad con lo establecido en la cláusula 10.2. de este Pliego, por Lote adjudicado.

Deberán tener a todos los efectos la condición de posible perjudicado y reclamante por dicha póliza AGBAR y las Empresas Beneficiarias.

El adjudicatario se obliga a exhibir los recibos conforme se encuentra al corriente de pago de dicha póliza y/o los certificados de vigencia de la misma a AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias, en cualquier momento que éstas lo soliciten durante la vigencia del Acuerdo Marco.

Asimismo, la póliza deberá incluir una cláusula que comprometa a la aseguradora a no anularla sin previa notificación a AGBAR y las Empresas Beneficiarias.

31.4.- El adjudicatario se hace exclusivamente responsable del cumplimiento de las obligaciones adquiridas en esta cláusula, con entera indemnidad de AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias en el cumplimiento de tales obligaciones.

31.5.- AGBAR podrá solicitar en cualquier momento al adjudicatario que acredite no encontrarse incurso en ninguna de las circunstancias establecidas en el artículo 71 LCSP como prohibiciones de contratar.

31.6.- En ningún caso el adjudicatario será responsable de los daños causados por el incumplimiento de las obligaciones de AGBAR y/o Empresas Beneficiarias, ni AGBAR ni las Empresas Beneficiarias serán responsables de los daños causados por el incumplimiento de las obligaciones del adjudicatario.

Del mismo modo serán asumidas por el contratista las responsabilidades que puedan derivarse por daños de carácter ambiental, de acuerdo con lo establecido en la Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental.

31.7.- El adjudicatario deberá ejecutar el Acuerdo Marco conforme lo establecido en el propio Acuerdo Marco, en los Pliegos que rigen el presente procedimiento y la oferta que se adjuntarán al mismo.

31.8.- Será a cargo del adjudicatario el importe de las sanciones que fueran impuestas a AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias como consecuencia del incumplimiento o inobservancia por parte del adjudicatario de las condiciones establecidas en los Pliegos que rigen el presente procedimiento, de las licencias, autorizaciones o permisos o similares que fuesen requeridos con motivo de su actividad para la ejecución del Acuerdo Marco, así como por el incumplimiento o inobservancia de la normativa municipal, autonómica o estatal aplicable.

31.9.- El adjudicatario mantendrá indemne y responderá ante AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias de los perjuicios que para ésta pudieran derivarse como consecuencia de acciones, judiciales o extrajudiciales, planteadas por su personal o por terceros.

31.10.- En los casos de ejecución defectuosa de las prestaciones incluidas en el Acuerdo Marco, AGBAR podrá solicitar al adjudicatario que lleve a cabo cuantas correcciones resulten necesarias para adecuar su actuación a lo establecido en los Pliegos que rigen la presentación licitación, sin perjuicio de la aplicación de penalidades en los términos señalados en los mismos.

31.11.- Las cantidades reclamadas por cualquiera de las Empresas Beneficiarias podrán ser compensadas con las cantidades debidas al adjudicatario por la empresa perjudicada.

31.12.- La responsabilidad y obligación de indemnización establecidas se entenderán sin perjuicio de la facultad de resolución del Acuerdo Marco por incumplimiento.

### **Cláusula 32.- Penalizaciones**

32.1.- Para el caso de incumplimiento de las obligaciones con la Seguridad Social por parte del contratista, AGBAR o las Empresas Beneficiarias podrán aplicar una penalización igual al importe correspondiente a todas las cuotas sociales que no se hayan satisfecho a la Seguridad Social durante la vigencia del Acuerdo Marco, del personal adscrito a su ejecución, incrementadas en un veinte (20) por ciento. Para determinar las cuotas sociales que no han sido abonadas se estará a la documentación que presente el contratista durante el plazo de alegaciones concedido a tal efecto. Si no presentara documentación se tendrá en cuenta, a efectos de la determinación de la penalización, las cuotas sociales de la totalidad de los trabajadores que presten el Servicio contratado, incrementadas en un veinte (20) por ciento.

32.2.- Del mismo modo, será objeto de penalización el incumplimiento de las obligaciones con la Administración Tributaria por parte del contratista, pudiendo AGBAR o las Empresas Beneficiarias aplicar una penalización igual al importe correspondiente a todas las deudas tributarias en que se haya incurrido durante la vigencia del Acuerdo Marco.

32.3.- Cuando por causas imputables al adjudicatario no se pudiese implantar alguno de los servicios ofertados dentro del plazo definido en el calendario del Pliego de Prescripciones Técnicas, el adjudicatario deberá indemnizar a AGBAR por un importe equivalente al diferencial entre los costes de AGBAR según las condiciones vigentes en dicho momento y los indicados en la oferta adjudicataria.

32.4.- Cuando por causas imputables al adjudicatario se produjese una mala calidad del servicio por retraso reiterado y/o reincidente en la gestión, planificación o entrega de los servicios contratados de forma total o parcial, el adjudicatario deberá indemnizar a AGBAR por un importe equivalente al veinte (20) por ciento de la comisión facturable por el adjudicatario sobre la actividad y expedientes de los servicios afectados por dicho retraso, pudiendo ser motivo de rescisión del contrato en caso de reincidencia. Un retraso en más del 5% de las demandas presentadas en un año por encima del tiempo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas será causa motivada para aplicación de penalización indicada en el presente punto.

Sin perjuicio de lo anterior, AGBAR podrá acordar la resolución del Acuerdo Marco, procediendo a la correspondiente reclamación de la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados.

32.5.- La constitución en mora del contratista no precisará la denuncia previa.

32.6.- Será objeto de penalización en incumplimiento de los SLA según se establece en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

32.7.- Las penalizaciones previstas en los Pliegos que rigen la presente licitación tienen carácter acumulativo y no sustitutivo, a efectos de lo dispuesto en el artículo 1.152 del Código Civil. A efectos del previsto en el artículo 1.153 del Código Civil, el contratista penalizado, además de satisfacer la penalización tendrá que cumplir las obligaciones el incumplimiento de las cuales o retraso se penaliza.

32.8.- La aplicación y el abono de las penalizaciones no excluye la indemnización por daños y perjuicios a la cual pueda tener derecho AGBAR y las Empresas Beneficiarias, originada por el incumplimiento imputable al contratista.

### **Cláusula 33.- Obligaciones de AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias**

33.1.- AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias asumen las obligaciones que se detallan a continuación:

- (a) abonar la remuneración, en el plazo, forma y demás términos previstos en los Pliegos.
- (b) permitir al adjudicatario el acceso a sus instalaciones, siempre que ello sea necesario para la correcta ejecución del Acuerdo Marco, en cuyo caso se dará cumplimiento a lo previsto en el artículo 24 de la Ley 31/1995, y normativa que la desarrolla.
- (c) De ser necesario, proporcionar al adjudicatario la documentación técnica y operativa, el material y los datos que obren en su poder y fueran necesarios para la adecuada ejecución del Acuerdo Marco.
- (d) obtener y mantener en vigor durante todo el plazo de vigencia del Acuerdo Marco, con una compañía de seguros de primer orden, las pólizas de seguros que fueran necesarias en atención a sus actividades y los riesgos inherentes a las mismas, y en particular en relación con las actividades desarrolladas en sus instalaciones.
- (e) definir los medios de coordinación que usarán para garantizar una correcta coordinación de actividades empresariales.

### **Cláusula 34.- Protección de datos**

Los términos "Responsable del tratamiento", "Datos personales", "Encargado del tratamiento" y "Tratamiento" tendrán el significado previsto en el Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), (en lo sucesivo denominados conjuntamente "Legislación vigente relativa a la protección de datos").

#### **31.1 Compromisos**

El Proveedor reconoce y acepta que, para la ejecución del Contrato, accederá a documentos y archivos que contienen (i) Datos Personales de los que Agbar y las Empresarias Beneficiarias son Responsables del tratamiento (para este supuesto, el proveedor será considerado Encargado del tratamiento) y, (ii) Datos Personales respecto de los que Agbar actúa como Encargada del tratamiento para otro Responsable. del que ha recibido instrucciones así como su autorización para acordar el tratamiento de los datos personales objeto del presente (en este caso, el Proveedor actuará como Subencargado del tratamiento). El Proveedor acepta tratar dichos Datos únicamente bajo las instrucciones de Agbar.

Por la presente, el Proveedor se compromete a recoger, tratar, o transferir cualquier Dato Personal de conformidad con la Legislación Vigente relativa a la Protección de Datos y de acuerdo con lo previsto en el Acuerdo de Tratamiento de Datos entre Responsable y Encargado que se adjunta como Anexo núm. 12.

En caso de que el proveedor deba realizar una Transferencia Internacional de datos a otro proveedor situado fuera de la UE, en un país que no proporcione un nivel de protección adecuado, requerirá la autorización escrita de Agbar, y se compromete a firmar con su proveedor las CCT aprobadas por la Comisión Europea que estén vigentes en cada momento. El Proveedor será el único responsable del cumplimiento del artículo 44 del RGPD por parte de sus propios proveedores/encargados del tratamiento.

(\*En los documentos del Contrato, en el Anexo 12, en los Apéndices, se entenderá que: donde pone Responsable se estaría haciendo referencia a Agbar tanto como Responsable o Encargado, según corresponda, y donde pone Encargado se estará haciendo referencia al Proveedor como Encargado y/o Subencargado, según corresponda).

### 31.2. Información relativa al tratamiento de datos de contacto de los firmantes y empleados de la otra parte para la correcta ejecución del contrato

Según sea necesario para la ejecución del Contrato, cada Parte recogerá y tratará datos personales de los firmantes del acuerdo y en su caso de los empleados de la otra parte con el fin de supervisar la relación contractual (incluida la gestión del Contrato, la contabilidad, la facturación, los seguimientos contractuales). El Tratamiento de estos datos es necesario para la ejecución del Contrato y en base al interés legítimo de cada una de las Partes. Los Datos Personales recogidos y tratados se conservarán durante toda la vida del Contrato y posteriormente se conservarán bloqueados por un periodo adicional de 10 años para atender responsabilidades legales. Llegado este momento serán suprimidos definitivamente.

No se realizarán comunicaciones de datos a terceros salvo obligación legal. En cualquier caso, las partes pueden contar con prestadores de servicios para la realización de algunas tareas que actuarán como encargados de tratamiento y que estarán obligados contractualmente a cumplir con sus obligaciones legales, a mantener la confidencialidad y secreto de la información.

En caso de que alguna de las partes vaya a realizar una transferencia internacional de estos datos a un tercero, ésta se asegurará de que dicha transferencia ofrece las garantías adecuadas y que dichos terceros estén contractualmente obligados a tratar dichos datos exclusivamente para los fines definidos, con la confidencialidad y seguridad requeridas.

Los firmantes de cada Parte tienen, dentro de los límites de la Legislación vigente relativa a la Protección de Datos, los derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión de los Datos Personales que les conciernen y un derecho de limitación y portabilidad de sus Datos Personales recogidos. También tienen derecho a enviar instrucciones específicas sobre el destino de sus Datos Personales tras su fallecimiento. Para ejercer cualquiera de estos derechos, pueden enviar una solicitud a la dirección de contacto informada en el Acuerdo de tratamiento de datos.

Igualmente, los interesados pueden poner en conocimiento de la Agencia Española de Protección de Datos, cualquier situación que consideren que vulnera sus derechos.

Cada Parte se compromete a transmitir toda la información de la presente cláusula a los afectados cuyos datos puedan ser tratados por la otra Parte en virtud del presente Contrato.

**Cláusula 35.- Confidencialidad**

35.1.- La información relativa a los Pliegos del procedimiento y documentación complementaria tiene carácter confidencial. El adjudicatario se obliga a guardar absoluta confidencialidad sobre cualquiera de los documentos o informaciones que AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias le faciliten como consecuencia de la ejecución del Acuerdo Marco y a trasladar dicha obligación a sus empleados, accionistas y colaboradores y en general a todas aquellas personas cuya vinculación con las partes implique que necesariamente deban tomar conocimiento de lo pactado en virtud del Acuerdo Marco y de la relación mantenida por el adjudicatario. En este sentido se entiende que todo documento o información a la que el adjudicatario tenga acceso tiene la consideración de confidencial.

35.2.- AGBAR podrá decidir no dar a conocer determinada información relativa a la adjudicación del Acuerdo Marco en aquellos supuestos en los que la revelación de la misma dificulte la aplicación de la Ley, vaya en contra del interés público, sea perjudicial para intereses comerciales legítimos de determinadas empresas, incluidos los del adjudicatario, o pueda conllevar un falseamiento de la competencia.

35.3.- El adjudicatario no podrá en ningún momento, durante la vigencia del Acuerdo Marco, hacer uso impropio de los documentos o información a los que haya tenido acceso como consecuencia del Acuerdo Marco, ni podrá, a la finalización del mismo, hacer uso alguno de los mismos ni retener, copiar o reproducir, información o documentación alguna. El incumplimiento de esta obligación dará lugar al ejercicio de cuantas acciones legales, civiles y/o penales, se estime pertinentes. Esta obligación permanecerá vigente durante la vigencia del Acuerdo Marco y hasta cinco (5) años después de su conclusión, con excepción de aquellos datos relativos a personas físicas para cuya regulación se estará a lo dispuesto en la cláusula de protección de datos de carácter personal y a la normativa aplicable al efecto.

35.4.- Una vez finalizado el Acuerdo Marco, el adjudicatario destruirá toda la información que sobre la presente relación haya almacenado en cualquier soporte o haya reproducido por cualquier procedimiento.

35.5.- Asimismo, el licitador debe señalar expresamente la documentación y/o información que considere confidencial de su oferta.

35.6.- El adjudicatario, así como todas las personas que intervengan en la ejecución del Acuerdo Marco, estarán sujetos, también, al deber de confidencialidad al que se refiere el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (en adelante, RGPD), en relación con el tratamiento de datos personales.

**Cláusula 36.- Prevención de Riesgos Laborales**

36.1.- El adjudicatario se obliga a cumplir todas las disposiciones legales en materia de prevención de riesgos laborales y seguridad y salud laboral, siendo responsable en todo momento del cumplimiento de tales obligaciones y de la puesta en práctica de las medidas necesarias a dichos efectos en relación con los trabajadores pertenecientes a su plantilla. Así mismo, el adjudicatario se obliga a dotar y, en su caso, reponer a todos sus empleados de los equipos de protección individual necesarios en función de las tareas a desarrollar para la prestación del objeto de esta licitación.

36.2.- Asimismo, se compromete a acreditar la realización de la evaluación de riesgos laborales y la planificación de su actividad preventiva, en relación con las prestaciones que ejecute en el marco de la presente licitación y al cumplimiento de sus obligaciones de formación e información en materia de seguridad y salud laboral con respecto a los trabajadores que vayan a prestar el objeto de la presente licitación. En este sentido, AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias podrán, en cualquier momento, exigir al adjudicatario para que certifiquen documentalmente que disponen de los registros y documentos que lo acrediten para verificar su contenido, resultando dicho adjudicatario obligado a la entrega de la referida documentación.

36.3.- En cumplimiento de la legislación vigente, el adjudicatario se compromete a cooperar con AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias en la aplicación de la normativa sobre prevención de riesgos laborales. A tal fin, establecerán los medios de coordinación que sean necesarios en cuanto a la protección y prevención de riesgos laborales y la información sobre los mismos a sus trabajadores.

36.4.- Si durante el desarrollo de los trabajos objeto de esta licitación se diese el supuesto de concurrencia de trabajadores de diversas empresas, el adjudicatario se compromete a informar a AGBAR de cualquier daño a la seguridad y salud laboral producido durante la ejecución de éstos, así como comunicar de manera inmediata toda situación de emergencia susceptible de afectar a la salud o a la seguridad de los trabajadores presentes en el desarrollo de los trabajos.

36.5.- En ningún momento AGBAR asumirá responsabilidad alguna sobre los trabajadores del adjudicatario, obligándose éste a correr con cualquier coste que pueda generarse del incumplimiento de la normativa de Seguridad y Salud Laboral.

36.6.- Las Empresas Beneficiarias disponen de una herramienta informática para la gestión de la documentación relativa a coordinación de actividades empresariales en PRL denominada COORDINAQUA. El adjudicatario, así como cualquiera de sus subcontratistas, estará obligado a adherirse también a esta plataforma para de esta forma facilitar el intercambio documental necesario para la actividad contratada.

36.7.- Durante la duración del contrato, el Adjudicatario deberá notificar a la Empresa Beneficiaria los accidentes o incidentes que se produzcan en la ejecución del contrato objeto del presente pliego antes de 24 horas desde su suceso, independientemente de que generen o no baja laboral. En caso de accidente grave o mortal, esa comunicación será inmediata tras la ocurrencia.

36.8.- Los trabajos ejecutados por el Adjudicatario podrán ser paralizados temporal o definitivamente por riesgos surgidos en la ejecución de trabajo, tanto para sus trabajadores, como para el personal de la Empresa Beneficiaria o terceros, por incumplimiento de la normativa vigente en prevención de riesgos laborales, incumplimiento de las medidas y/o procedimientos que la Empresa Beneficiaria tenga establecidos o pueda establecer, infracciones o incumplimientos cometidos por los empleados de la contrata, mal estado de herramientas, equipos o materiales Empresa Beneficiaria de la contrata.

36.9.- Las pérdidas ocasionadas por la paralización correrán a cargo del Adjudicatario, sin perjuicio de las reclamaciones que pudiera plantear la Empresa Beneficiaria.

36.10.- El adjudicatario será responsable civil y administrativamente, de las faltas que cometan sus trabajadores y empleados y así también, quedará obligado al resarcimiento de daños y perjuicios que se

causen a terceros con motivo de la negligente, o defectuosa prestación de los servicios, o en general por el funcionamiento de los mismos, por dolo o por culpa, independientemente de que recaigan sobre bienes, personas, o instalaciones tanto particulares como municipales, sin perjuicio de las sanciones contractuales que puedan imponérsele al Adjudicatario.

36.11.- El adjudicatario estará obligado a mantener limpio el espacio de trabajo y sus alrededores, para ofrecer un aspecto óptimo del servicio, por lo que adoptará todas aquellas medidas que se hayan previsto en su evaluación de riesgos, atendiendo en todo momento las indicaciones que se formularan desde las Empresas Beneficiarias.

36.12.- Las infracciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales cometidas por el Adjudicatario podrán ser causa de la resolución del contrato.

### **Cláusula 37.- Subcontratación y cesión del Acuerdo Marco**

37.1.- Para el Lote 1, queda prohibida la subcontratación en el presente Acuerdo Marco.

Para el Lote 2, se permitirá la subcontratación de determinados servicios necesarios para la correcta gestión del expediente, únicamente para el servicio de procurador y de asistencia letrada a vista.

En caso de hacer uso de medios ajenos al contratista, esto es contratación y acuerdos con abogados y procuradores que no sean propios del gestor, la empresa gestora deberá disponer de un acuerdo entre las partes en el que, en caso de así solicitarlo AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias, la recuperación de la demanda y aceptación de la venia se realizará mediante email y en un plazo inferior a 5 días hábiles. Igualmente en dicho contrato, deberá quedar claramente establecido que el pago de su remuneración es obligación del contratista y en ningún caso se podrá reclamar a AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias. En caso de utilizar medios de terceros, queda totalmente prohibida la delegación de la dirección letrada. La dirección letrada deberá estar siempre en manos del contratista.

En todo caso, el contratista asumirá la total responsabilidad de la ejecución del Acuerdo Marco frente AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias. Los subcontratistas no tendrán en ningún caso acción directa frente a AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias por las obligaciones contraídas con ellos por el contratista como consecuencia de la ejecución del Acuerdo Marco principal y de los subcontratos.

En caso de que el contratista tenga intención de concertar con terceros, siempre respetando los límites establecidos anteriormente, la realización parcial del Acuerdo Marco, tendrá que indicarlo en la correspondiente oferta inicial o, en caso de haberse adjudicado el Acuerdo Marco, solicitar previamente y por escrito a AGBAR la autorización correspondiente para subcontratar. Para ello, el contratista deberá indicar en la oferta inicial o, en su caso, en la solicitud, (i) la parte del Acuerdo Marco a la que afectará la subcontratación, (ii) la identidad del subcontratista, debiendo justificar, además, (iii) la aptitud del subcontratista por referencia a los criterios de selección cualitativa establecidos por AGBAR. Adicionalmente a lo indicado con anterioridad, el contratista tendrá que acreditar que el subcontratista no se encuentra incurso en alguno de los supuestos del artículo 71.1 de la LCSP, que conoce las condiciones de los Pliegos que rigen la licitación y la oferta del contratista (en lo que le fuera de aplicación) y que cumplirá su prestación de conformidad con los mismos, de forma que el contratista pueda cumplir el Acuerdo Marco.

El contratista, en caso de subcontratación, cumplirá y hará cumplir a sus subcontratistas cuantos requisitos generales o específicos establezca la normativa aplicable en materia de subcontratación, prevención de riesgos laborales y salud laboral y realizará cuántas comunicaciones a AGBAR, las Empresas Beneficiarias y a terceros exija esta normativa y, muy especialmente, las que deriven del cumplimiento de las obligaciones tributarias, laborales y en materia de seguridad social.

En el Sobre nº1 de su oferta los licitadores al indicar la parte del contrato que tienen previsto subcontratar no incluirán ningún documento relativo a la proposición económica, ni ningún dato que permita al Órgano de contratación deducir el importe de la misma.

Asimismo, las tareas inherentes a la organización, gestión, seguimiento y aseguramiento de la calidad de las prestaciones contractuales ante AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias deberán permanecer bajo responsabilidad del contratista.

37.2.- El Acuerdo Marco es *intuitu personae* por lo que ninguna de las partes podrá ceder sus derechos y obligaciones bajo el mismo si no es con el consentimiento previo y por escrito de la otra parte.

No obstante lo anterior, AGBAR podrá ceder sin necesidad de consentimiento por la otra parte, la totalidad o parte de los derechos u obligaciones asumidos por su parte en virtud del presente Acuerdo Marco a cualquier otra empresa del Grupo Agbar.

### **Cláusula 38.- Modificaciones del Acuerdo Marco**

38.1.- El Órgano de Contratación ostenta la prerrogativa de modificar el Acuerdo Marco para atender nuevas necesidades debidamente justificadas; dichas modificaciones, sin perjuicio de la necesidad de fijar la correspondiente compensación económica, serán inmediatamente aplicables y de obligada aceptación por el adjudicatario cuando no superen, aislada o conjuntamente, el veinte por ciento (20%) del precio de adjudicación del Acuerdo Marco, IVA excluido, teniendo en cuenta el principio de libertad de pactos.

En caso de que se produzcan circunstancias excepcionales, más allá del control de AGBAR (por ejemplo: crisis sanitarias) que alteren las volumetrías indicadas en la presente licitación, el licitador podrá solicitar al/los contratista/s la adecuación de los precios ofrecidos, con el objeto de adecuar sus precios a las nuevas circunstancias del negocio durante el periodo en el que se mantengan vigentes.

38.2.- Procedimiento. En relación a las modificaciones a que se refiere el apartado anterior, excluyendo la incorporación de nuevas Entidades Beneficiarias según se detalla en la cláusula 2 del presente Pliego, el Órgano de Contratación comunicará anticipadamente al adjudicatario, con al menos quince (15) días naturales de antelación a su fecha de efectos, la modificación a aplicar, indicando la fecha de implantación de la misma y el precio que se propone como contraprestación. Recibida la comunicación, que deberá describir suficientemente el alcance de la modificación en sus aspectos técnicos y operativos, el adjudicatario dispondrá de un plazo de diez (10) días naturales para manifestar lo que estime procedente. Si el adjudicatario efectuase manifestaciones en relación a la modificación, el Órgano de Contratación decidirá respecto de la aceptación, total o parcial, o el rechazo, de las manifestaciones del adjudicatario, todo ello sin perjuicio de que la modificación deba aplicarse en los términos inicialmente enunciados una vez llegada la fecha de aplicación definida, aunque a dicha fecha el

Órgano de Contratación aún no se hubiera pronunciado en relación a la aceptación o rechazo de las manifestaciones del adjudicatario.

Concretados los términos finales de la modificación la misma se plasmará en la correspondiente adenda al Acuerdo Marco.

### **Cláusula 39.- Indemnidad**

39.1.- Será obligación del adjudicatario el mantener indemne a AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias y responder ante éstas de los posibles perjuicios que se le pudieran causar a éstas últimas como consecuencia de reclamaciones o acciones de toda índole, ya sean judiciales o extrajudiciales, incoadas por personal del adjudicatario destinado por éste a la ejecución del Acuerdo Marco, incluyendo, a modo enunciativo pero no limitativo, aquellas derivadas de materia laboral, Seguridad Social, fiscal o tributaria.

39.2.- Del mismo modo, el adjudicatario responderá y mantendrá indemne a AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias por cualquier reclamación o acción judicial o extrajudicial incoada por cualquier tercero y que tenga su origen en el incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del personal del adjudicatario de las obligaciones a éste atribuibles como consecuencia de la ejecución del Acuerdo Marco.

### **Cláusula 40.- Normativa sectorial aplicable**

40.1.- El adjudicatario cumplirá con la normativa vigente que afecta al Servicio prestado.

40.2.- Del mismo modo, el adjudicatario garantizará el cumplimiento, durante toda la vigencia del Acuerdo Marco, de las disposiciones vigentes en cada momento en materia laboral, tributaria, social, medioambiental y de seguridad e higiene en el trabajo y de prevención de riesgos laborales.

El adjudicatario será exclusivamente responsable de las obligaciones previstas en esta cláusula, con entera indemnidad de AGBAR y las Empresas Beneficiarias en el cumplimiento de tales obligaciones.

### **Cláusula 41.- Propiedad Intelectual e Industrial**

41.1.- Ninguna de las partes adquirirá, en virtud del Acuerdo Marco, salvo acuerdo expreso en contrario, titularidad alguna sobre los derechos de autor, patentes, secretos comerciales, marcas u cualesquiera otros derechos de propiedad industrial e intelectual de la otra Parte de las cuales el adjudicatario o AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias fueran titulares con anterioridad al inicio del Acuerdo Marco.

41.2.- DOCUMENTACIÓN: Las Partes acuerdan expresamente que AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias del presente Acuerdo Marco ostentarán cualquier derecho de propiedad y, especialmente, todos los Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial sobre todo y cualquier tipo de resultados, ya sea documentación, informes, presentaciones, análisis o similares (y todo ello, con independencia del soporte en el que se encuentren y el modo de transmisión) – a efectos de esta cláusula, los "Resultados", que el adjudicatario haya producido como consecuencia de la ejecución del Acuerdo Marco. Consecuentemente, mediante la firma del Acuerdo Marco, el adjudicatario cede y transfiere en exclusiva a AGBAR y/o las

Empresas Beneficiarias, para todo el mundo, y durante toda la vigencia prevista legalmente, todos los Derechos de Propiedad Industrial e Intelectual sobre los Resultados, quedando autorizada expresamente su posterior transmisión a terceros por AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias. Por ello, y con la finalidad de garantizar el cumplimiento de lo aquí pactado, se estará a lo dispuesto en las cláusulas 41.4 y 41.5.

41.3.- APLICACIONES INFORMÁTICAS: En cuanto al software titularidad de AGBAR y/o Empresas Beneficiarias o sobre el que AGBAR y/o Empresas Beneficiarias tengan derecho de uso y que pongan a disposición del adjudicatario, el adjudicatario no adquirirá en virtud del Acuerdo Marco ni de la ejecución de las tareas derivadas del mismo ningún derecho sobre el software titularidad de AGBAR y/o Empresas Beneficiarias o sobre el que AGBAR y/o Empresas Beneficiarias tengan derecho de uso y que pongan a disposición del adjudicatario (a efectos de esta cláusula, "Software de AGBAR y/o Empresas Beneficiarias").

Durante la vigencia del Acuerdo Marco, AGBAR y/o Empresas Beneficiarias (de ser el caso) permitirán al adjudicatario la utilización del Software de AGBAR y/o Empresas Beneficiarias en la medida que sea necesaria para la ejecución de los trabajos contratados al adjudicatario y con las limitaciones indicadas a continuación:

- (i) Usar el Software de AGBAR y/o Empresas Beneficiarias únicamente para las finalidades propias de las tareas contratadas.
- (ii) Permitir el uso del Software de AGBAR y/o Empresas Beneficiarias únicamente a aquellos usuarios autorizados para ello.
- (iii) En ningún caso modificar, descompilar, desmontar, recrear, copiar, reproducir, realizar ingeniería inversa y/o versiones derivadas del Software de AGBAR y/o Empresas Beneficiarias y/o llevar a cabo ninguna acción contraria a los Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial sobre el mismo.
- (iv) No realizar ninguna acción con la finalidad de eludir, vulnerar o, de cualquier otro modo, dejar sin efecto, medidas de cualquier naturaleza destinada a la protección del Software de AGBAR y/o Empresas Beneficiarias.
- (v) Cumplir con las disposiciones y normas de uso que con carácter particular pudieran recogerse en las respectivas herramientas.

En todo caso, el adjudicatario deberá mantener la más estricta confidencialidad del Software de AGBAR y/o Empresas Beneficiarias, no pudiendo éste, ni directamente ni a través de sus empleados, agentes o terceros, revelarlo, reproducirlo, transformarlo, arrendarlo, cederlo, enajenarlo o comercializarlo de cualquier forma.

Una vez finalizada la ejecución del Acuerdo Marco, el adjudicatario cesará de inmediato en el acceso y uso del Software de AGBAR y/o Empresas Beneficiarias.

En cuanto a las aplicaciones informáticas que AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias pongan a disposición del adjudicatario, las partes acuerdan expresamente que el adjudicatario no conservará ningún Derecho de Propiedad Industrial e Intelectual sobre sistemas, programas de titularidad (o cuyo uso tengan legítimamente atribuido) de AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias, así como sobre diseños específicamente desarrollados o modificados por el adjudicatario para AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias (incluyendo, con carácter enunciativo y no limitativo, el código fuente de software y código

ejecutable en cualquiera de sus versiones, documentos preparatorios o demás documentos relativos a dichos sistemas, programas y diseños específicamente desarrollados, las bases de datos, los datos incluidos en una base de datos, la arquitectura de una base de datos, los prototipos, las especificaciones técnicas de los proyectos, los manuales, el software y el material gráfico original desarrollado junto con la producción de dichos servicios), que serán cedidos en exclusiva a AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias.

41.4.- A este respecto, el adjudicatario formalizará, a requerimiento de AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias, todos los documentos y realizará todas las acciones y gestiones que puedan ser necesarias para que se pueda conferir un título de propiedad completo, válido e incondicional a AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias, así como las gestiones que pudieran precisarse en la tramitación registral de dichos derechos. El adjudicatario no está autorizado a reproducir ni a volver a codificar dichos programas o partes de programas, sistemas, diseños, documentación y datos técnicos ni tendrá ningún derecho o título sobre los mismos.

41.5.- Sujeto a las leyes y normativas obligatorias, el adjudicatario garantiza que sus empleados le transferirán todos los Derechos de Propiedad Industrial e Intelectual, según las condiciones expresadas en el párrafo anterior, y para todos los métodos de explotación (fabricación, oferta, introducción en el mercado, importación, exportación, reproducción, distribución, comunicación pública, conversión, etc.) de modo que el adjudicatario pueda transferirlos a AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias.

41.6.- AGBAR garantiza que tiene las autorizaciones y permisos necesarios para poner a disposición del adjudicatario las aplicaciones informáticas que, en su caso, según lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, AGBAR debe poner a disposición del adjudicatario para la prestación de los servicios. Por su parte, el adjudicatario garantiza que no vulnera derechos de terceros y tiene los permisos y autorizaciones correspondientes respecto a las aplicaciones informáticas que no sean puestas a su disposición por AGBAR y de las que haga uso para realizar los Servicios.

41.7.- El adjudicatario no podrá utilizar fuera del ámbito del Acuerdo Marco el Software de AGBAR y/o Empresas Beneficiarias ni los Resultados sin autorización previa, expresa y por escrito de AGBAR.

41.8.- El adjudicatario garantizará que, en la ejecución de los Servicios, los Resultados obtenidos en el marco del Acuerdo Marco no vulnerarán ninguna previsión legal, contrato, derecho o propiedad de terceros, ni de ningún modo constituirán competencia desleal y responderán de cualquier reclamación que terceros pudieran efectuar a AGBAR y/o Empresas Beneficiarias sobre el contenido, la originalidad y/o propiedad de dichos Resultados.

41.9.- El adjudicatario eximirá de responsabilidad e indemnizará a AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias, frente a todos los daños y perjuicios, pérdidas, costes, responsabilidades exigidas a AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias como resultado de cualesquiera acciones o reclamaciones incoadas por terceros que pudieran alegar un incumplimiento y/o violación de sus derechos previos y en relación con la presente cláusula. El régimen previsto en la presente cláusula sobrevivirá al Acuerdo Marco y se mantendrá en vigor por todo el tiempo de duración de los Derechos de Propiedad Industrial e Intelectual.

#### **Cláusula 42.- Seguridad en la información**

42.1.- En el caso que el contratista para la ejecución del Acuerdo Marco tenga acceso al software, equipos informáticos, hardware, redes de comunicación o similares de cualquiera de AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias, el contratista deberá conocer y respetar la Política de Seguridad de la Información del Grupo Agbar, así como sus Normas de desarrollo y ejecución en todo aquello que le sea de aplicación, siendo responsable de cumplir con las medidas específicas de seguridad de la Información que el Grupo Agbar haya establecido para su ámbito de actuación, con la finalidad de garantizar la seguridad de cualesquiera informaciones o documentos a los que tuviere acceso, cualquiera que sea la forma o soporte en que se encuentre. Antes de la firma del Acuerdo Marco el contratista deberá disponer de una copia de la Política y las Normas de Seguridad de la Información establecidas por el Grupo Agbar, previa solicitud de la misma, en los términos que se indican en la cláusula 6.2 de este pliego.

El contratista es responsable de cumplir y hacer cumplir a sus empleados con la Política y las Normas de Seguridad de la Información establecidos por el Grupo Agbar y que le sean de aplicación.

De modo específico, el contratista tiene la obligación de:

- a) Comunicar, con carácter de urgencia, las posibles incidencias o problemas de seguridad que detecte, colaborando en su resolución;
- b) Permitir la monitorización y supervisión del cumplimiento de las Normas de Seguridad de la Información del Grupo Agbar que le sean de aplicación;
- c) Pedir autorización para la instalación de software en los sistemas de AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias (en el caso de que sea de aplicación);
- d) Garantizar la confidencialidad de la información mediante el uso de controles cifrados, especialmente en las comunicaciones entre AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias y el contratista.

Además de las medidas técnicas que garanticen la seguridad de la información, se implementarán las medidas de control y seguimiento apropiadas para el cumplimiento de la Política, Normas de Seguridad de la Información del Grupo Agbar que le sean de aplicación.

42.2.- En el caso que en los Servicios objeto del Acuerdo Marco el contratista tenga acceso a datos de tarjetas de crédito, éste estará obligado al cumplimiento de las normas PCI – DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) así como al cumplimiento de los protocolos y programas de seguridad establecidos al efecto por las diferentes compañías de tarjetas de crédito (American Express, Mastercard, Visa, etc.). AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias se reservan el derecho a auditar periódicamente, directamente o por tercero, el cumplimiento de dichas medidas de seguridad, siendo los costes derivados de dichas auditorías asumidos por AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias.

42.3.- En el caso en que en el Servicio objeto del Acuerdo Marco, se encargue de gestionar los centros de proceso de datos, el contratista establecerá medidas de seguridad físicas para la detección y prevención de amenazas como incendios, inundaciones, robo y malas condiciones ambientales, así como para la protección ante radiaciones electromagnéticas.

Estas medidas incluirán, al menos:

- Protección, detección y extinción de incendios.
- Puertas cortafuegos.
- Sistemas de alimentación ininterrumpida.
- Detectores de agua en el falso suelo.
- Sumideros.
- Sistema independiente de monitorización de temperatura y humedad.
- Cableado blindado.
- Segregación del área destinada a almacenamiento y desembalaje de equipos, del área de proceso de datos.
- Protección ante radiaciones electromagnéticas, siempre que sea posible y para centros de procesos de datos de nueva construcción.
- Sistemas de climatización.
- Control de acceso a la sala (sensores de presencia, alarmas de puerta abierta, circuito cerrado de televisión, etc.).
- Registro de entrada/salida a la sala.

42.4.- En caso de que AGBAR y las Empresas Beneficiarias autoricen a subcontratar parte del objeto del Acuerdo Marco, el contratista se encargará de garantizar la seguridad de la información en los mismos términos y condiciones que para su propia empresa sean aplicables.

42.5.- El incumplimiento de cualquiera de los puntos de estas obligaciones podrá suponer la resolución del Acuerdo Marco por parte de AGBAR, sin perjuicio de que pueda ejercitar también cuantas acciones legales sean pertinentes para obtener la reparación de los daños y perjuicios causados a AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias, así como para exigir, en su caso, la responsabilidad penal a que hubiere lugar.

Una vez extinguido el Acuerdo Marco, AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias establecerán todas las medidas necesarias para impedir, si fuere el caso, el acceso a las instalaciones o sistemas de información de Grupo Agbar por parte del contratista.

#### **Cláusula 43.- Desarrollo Sostenible**

43.1. Es responsabilidad del adjudicatario conocer y cumplir los principios del Pacto Mundial, y la Política de Desarrollo Sostenible de Agbar, así como respetar los Derechos Humanos en el ejercicio de su actividad, tal como se recoge en los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de las Naciones Unidas. El adjudicatario podrá acceder a los citados principios del Pacto Mundial en <https://www.pactomundial.org/que-puedes-hacer-tu/diez-principios/> , a la Política de Desarrollo Sostenible de Agbar en <https://supplierbox.agbar.net/politicas> y a los Principios Rectores en [http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_SP.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_SP.pdf)

43.2. Asimismo, el adjudicatario asegura a AGBAR que su actuación se realizará en consonancia con los principios establecidos por AGBAR y disponibles en <https://supplierbox.agbar.net/politicas>

#### **Cláusula 44.- Compromiso medioambiental**

El adjudicatario del servicio garantiza un alto nivel de conducta medioambiental en la ejecución de las prestaciones objeto de este contrato, siendo el adjudicatario del servicio plenamente responsable del cumplimiento íntegro de toda la normativa medioambiental que le sea aplicable con carácter exclusivo y

con toda indemnidad de AGBAR y las Empresas Beneficiarias, y se compromete a realizar las acciones necesarias para maximizar la eficiencia energética y la minimización del impacto ambiental, de acuerdo con la documentación adjunta al presente contrato y la normativa vigente en cada momento.

#### **Cláusula 45.- Ética Empresarial**

El adjudicatario previamente a la firma del contrato deberá conocer el Código Ético de AGBAR, disponible en <https://www.agbar.es/wp-content/uploads/2022/06/AGBAR-SLU-Codigo-Etico.pdf> en el que se agrupan sus normas de actuación y principios generales de su Sistema de Prevención de delitos, dirigido a prevenir o reducir significativamente el riesgo de comisión de delitos y facilitar su detección – comprende, acepta y asume sus valores y principios, encontrándose en disposición de aplicarlos durante la vigencia del contrato y que realizará sus mejores esfuerzos para ello en su organización y que se asegurará que el personal asignado o relacionado con este Contrato acepta su cumplimiento, siendo conocedor de que su incumplimiento podrá comportar la resolución de este Contrato tal y como se recoge en la Cláusula 48 del presente pliego.

Igualmente, el adjudicatario aplicará sus mejores esfuerzos y adoptará las medidas necesarias para disponer de métodos eficaces para la Prevención de Delitos de la Persona Jurídica en el ámbito de su organización de conformidad con el Art. 31 bis y concordantes del Código Penal, tanto en este Contrato como en el conjunto las actividades realizadas que tengan relación directa o indirecta con el mismo.

Durante la vigencia del Contrato, AGBAR se reserva el derecho de verificar el cumplimiento del Código Ético por el adjudicatario y el personal asignado por éste en relación con este Contrato, mediante mecanismos de evaluación internos y/o externos.

El incumplimiento de la presente cláusula por parte del adjudicatario dará lugar al ejercicio de cuantas acciones legales, civiles y/o penales, estime pertinentes AGBAR.

#### **Cláusula 46.- Registro de Proveedores**

46.1.- El contratista se obliga a estar inscrito, en el plazo máximo de tres (3) meses desde la fecha de firma del Acuerdo Marco, en el registro de proveedores "RePro" del Grupo Agbar [apartado "Proveedores" de la página principal de la web de Agbar (apartado "Como ser proveedor" en el siguiente enlace <https://supplierbox.agbar.net/como-ser-proveedor>) en la modalidad de registro extendido, asumiendo el coste económico correspondiente y a mantener actualizada toda la información requerida para constar como inscrito durante la vigencia del Acuerdo Marco.

AGBAR realizará evaluaciones del adjudicatario periódicamente basándose en la documentación a aportar por éste, aspectos como el grado de cumplimiento de plazos y condiciones comerciales pactadas, calidad del producto o servicio prestado, incidencias y reclamaciones registradas, grado de cumplimiento de la documentación CAE/PRL.

Si tras la evaluación citada, el adjudicatario no alcanza un nivel satisfactorio en el cumplimiento de los requisitos establecidos para ser considerado como proveedor homologado, AGBAR podrá requerir al adjudicatario para que en un plazo de siete (7) días hábiles proceda a subsanar los aspectos correspondientes. Una vez transcurrido el plazo anterior y en caso de no haberse producido a la subsanación mencionada, AGBAR podrá proceder conforme a lo establecido en la cláusula 48 de este

Pliego con la correspondiente reclamación por daños y perjuicios que como consecuencia de dicho incumplimiento se pudieren derivar para AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias.

#### **Cláusula 47.- Cumplimiento del Acuerdo Marco**

47.1.- El Acuerdo Marco se entenderá cumplido por el adjudicatario cuando éste haya realizado la totalidad de su objeto, de acuerdo con los términos del mismo y a satisfacción de AGBAR y/o de las Empresas Beneficiarias.

47.2.- Sin perjuicio de lo que se indica en la cláusula siguiente se presumirá cumplido el Acuerdo Marco una vez transcurrido el plazo de vigencia del mismo, sea inicial o de prórroga, siempre que dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a dicha fecha de vencimiento, AGBAR no haya cursado reclamación escrita contra el adjudicatario por incumplimientos del mismo.

#### **Cláusula 48.- Resolución y extinción del Acuerdo Marco**

48.1.- Además de por el transcurso del tiempo acordado, el Acuerdo Marco se extinguirá cuando concurra alguno de los supuestos especificados en los artículos 192, 193, 211 y 313 de la LCSP, así como los siguientes:

- La pérdida sobrevenida de los requisitos para contratar con AGBAR o la disolución o extinción de la personalidad jurídica del adjudicatario, salvo en aquellos supuestos en los que la referida disolución o extinción proceda de operaciones societarias, conforme la legislación mercantil, y la otra entidad jurídica suceda universalmente al adjudicatario en todos los derechos y obligaciones.
- La modificación injustificada y sin previa aprobación por parte de Agbar en lo relativo a los componentes que conformen la plataforma o equipo de trabajo por parte del adjudicatario ya propuestos en la oferta técnica.
- El incumplimiento de las obligaciones establecidas en materia de subcontratación (cláusula 37 del presente Pliego), como la subcontratación no autorizada por parte de AGBAR, sin perjuicio de las penalizaciones que, si procede, se pudieran imponer, conforme a lo establecido en los Pliegos.
- El incumplimiento de la obligación del adjudicatario de respetar el carácter confidencial respecto de los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del Acuerdo Marco y de los cuales tenga conocimiento con ocasión del mismo.
- El incumplimiento de las obligaciones relativas a la Seguridad en la Información establecidas en los Pliegos.
- El incumplimiento de las obligaciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales establecidas en los Pliegos.
- La falta de implantación por causas imputables al adjudicatario de alguno de los servicios ofertados dentro del plazo definido en el calendario del Pliego de Prescripciones Técnicas.

- La existencia de retrasos que superen los tiempos establecidos por AGBAR para la operativa y que comporte retraso en más del 10% de las demandas presentadas en un año por encima del tiempo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, derivarán en un apercibimiento al contratista. Si ante esta situación se mantiene dicho incumplimiento AGBAR podrá resolver el Acuerdo Marco.
- La existencia de cinco casos de condena a costas y/o embargos en un año natural a una misma Empresa Beneficiaria motivados por errores del contratista, sin perjuicio de posibles reclamaciones por daños posteriores.
- El incumplimiento de las obligaciones laborales y sociales establecidas en los Pliegos, la falta de pago de los salarios a los trabajadores y de las cuotas de la Seguridad Social, así como la existencia de deudas con la Agencia Tributaria, sin perjuicio de las penalizaciones que, si procede, se pudieran imponer, conforme a lo establecido en los Pliegos.
- El incumplimiento de los criterios de solvencia económica establecidos en la cláusula 10.2.f del presente pliego.
- La no obtención en el plazo de 6 meses desde el inicio del contrato de la certificación de nivel medio según del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) para cada uno de los sistemas de información del Adjudicatario destinados a los servicios a prestar, descritos en los pliegos.
- Los supuestos previstos en los apartados 4.2, 4.5, 5.2 y 5.5. del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- La falta de formalización del Acuerdo Marco dentro del plazo indicado por causas imputables al adjudicatario.
- El incumplimiento reiterado del contenido de los Pliegos o del Acuerdo Marco.
- El incumplimiento de los compromisos o de las condiciones esenciales de ejecución del Acuerdo Marco.
- La aplicación de condiciones de Servicio diferentes a las previstas en el Acuerdo Marco.
- El mutuo acuerdo entre las partes.
- El abandono del Acuerdo Marco. Se presumirá el abandono cuando el adjudicatario deje de realizar el Servicio sin causa justificada durante más de cuarenta y ocho (48) horas seguidas.
- La cesión del Acuerdo Marco, o de alguno de los derechos y obligaciones del mismo, en favor de un tercero, sin el consentimiento previo expreso de AGBAR.
- La falta de autorización administrativa, por cualquier motivo, para la realización del objeto del Acuerdo Marco.
- El incumplimiento del Código Ético de AGBAR.

48.2.- En los casos de resolución por incumplimiento culpable del adjudicatario, éste tendrá que indemnizar a AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias por los daños y perjuicios ocasionados. La determinación de los daños y perjuicios que deba indemnizar el adjudicatario se llevará a cabo por el Órgano de Contratación en decisión motivada previa audiencia del mismo.

48.3.- La resolución del Acuerdo Marco se acordará por el Órgano de Contratación y será comunicada al adjudicatario de forma fehaciente, debiendo figurar en la comunicación la causa de

resolución, la fecha de efectividad de la resolución, así como, en su caso, las cuestiones adicionales derivadas de la extinción del Acuerdo Marco.

48.4.- Cuando concurra un supuesto de resolución que afecte a Empresas Beneficiarias, el Órgano de Contratación podrá optar por resolver el Acuerdo Marco únicamente por lo que se refiere a las Empresas Beneficiarias afectadas, manteniendo la vigencia del Acuerdo Marco en el resto de Empresas.

48.5.- Para la aplicación de las causas de resolución se estará a lo que se dispone en los artículos 212 de la LCSP y para sus efectos a los que se dispone en los artículos 213 y 313 de la LCSP.

#### **Cláusula 49.- Legislación aplicable y jurisdicción**

El Acuerdo Marco se regirá por la legislación española y la resolución de todas las cuestiones litigiosas que puedan surgir de las relaciones jurídicas derivadas del Acuerdo Marco, en especial las relacionadas con su ejecución, modificación y extinción, se someterán a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Barcelona, con renuncia expresa al propio fuero que le pudiese corresponder a las partes.

**AGBAR**

Central de Compras

**ANEXO NÚM. 1:**  
**ACUERDO MARCO TIPO**

En Barcelona, a [●] de [●] de 2025

**REUNIDOS**

De una parte, el Sr./Sra. [●], con D.N.I. [●] en nombre y representación de **AGBAR SLU**, con domicilio en Madrid, calle Santa Leonor, núm. 39, y provista de N.I.F. B-63.152.664. En adelante, y a efectos de este Acuerdo, "**AGBAR**".

El/la Sr./Sra. [●] actúa en su calidad de [●], en virtud de la escritura de [●], otorgada ante el/la Notario/a [●], en fecha [●], bajo el núm. [●] de su protocolo.

De otra parte, el/la Sr./Sra. [●], con DNI [●], en nombre y representación de [●], con domicilio en [●] y provista de N.I.F. número [●]. En adelante, y a efectos de este Acuerdo, el "**Proveedor**".

El/la Sr./Sra. [●] actúa en su calidad de [●], en virtud de la escritura de [●], otorgada ante el/la Notario/a [●], en fecha [●], bajo el núm. [●] de su protocolo.

En adelante, AGBAR y el Proveedor serán referidas conjuntamente como las "Partes" y cualquiera de ellas, separadamente, como la "Parte".

Y reconociéndose los reunidos en sus respectivas representaciones la capacidad suficiente para contratar y obligarse,

**MANIFIESTAN**

I.- Que, en fecha [●], AGBAR inició el procedimiento de contratación, por procedimiento abierto, de los servicios de recuperación de deuda por vías no judiciales y por vías judiciales para las empresas del Grupo AGBAR mediante la publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea (en adelante, "DOUE")

II.- Que, valoradas las ofertas presentadas dentro del plazo fijado a tal efecto, en fecha [●], el Órgano de Contratación procedió a la adjudicación a [●] del Acuerdo Marco de servicios de recuperación de deuda por vías no judiciales y por vías judiciales para las empresas del grupo AGBAR, Lote [●], por haber presentado la oferta con mejor relación calidad-precio, es decir, la que cumpliendo con las condiciones y prescripciones requeridas en los Pliegos, ha obtenido la mayor puntuación global de acuerdo con los criterios de valoración previstos en el Pliego de Condiciones Generales para dicho lote.

III.- Que, en virtud de las consideraciones precedentes, y transcurrido el plazo de quince (15) días hábiles a que se refiere el artículo 73 del RD-Ley 3/2020, proceden a formalizar el Acuerdo Marco (en adelante, el "Acuerdo") para la realización del referido servicio, y que se registrá por las siguientes:

## **CLÁUSULAS**

### **PRIMERA.- OBJETO**

El objeto del presente Acuerdo es la determinación de los términos y condiciones que regirán la prestación de los servicios de recuperación de deuda por vías no judiciales y por vías judiciales para las empresas del grupo AGBAR, Lote [●] (en adelante, el “Servicio”) por parte de [●] a las Empresas Beneficiarias de los servicios de la Central de Compras de prestación por AGBAR (en adelante, las “Empresas Beneficiarias”) que se recogen en el **Anexo núm. 1** del Pliego de Prescripciones Técnicas.

### **SEGUNDA.- EJECUCIÓN DEL ACUERDO**

El Proveedor llevará a cabo el Servicio de conformidad al Pliego de Condiciones Generales, al Pliego de Prescripciones Técnicas y a su oferta (adjuntados al presente Acuerdo como **Anexos núm. 1, núm. 2 y núm.3**, respectivamente), formando dichos documentos parte integrante del presente Acuerdo, los cuales declara conocer, aceptar y a los que se somete de forma expresa.

### **TERCERA.- PRECIO Y FORMA DE PAGO**

1.- [incluir en función oferta]

2.- Se estará a lo dispuesto en la cláusula 27 “Facturación” del Pliego de Condiciones Generales y en la oferta presentada por el Proveedor.

### **CUARTA.- DURACIÓN**

4.1. El plazo de duración inicial del Acuerdo Marco es de tres (3) años, a contar desde la fecha de firma del mismo. A la finalización del plazo de duración inicial, el Acuerdo Marco podrá ser prorrogado por períodos sucesivos anuales hasta alcanzar una vigencia máxima de cinco (5) años, salvo que AGBAR manifieste su decisión de no prorrogar el Acuerdo Marco con una antelación mínima de sesenta (60) días a la fecha de finalización de la duración inicial o de cualquiera de las prórrogas.

4.2. En el caso de que una Empresa Beneficiaria del Grupo Agbar disponga de un contrato en vigor con un tercero en el momento de formalización del Acuerdo Marco, el Servicio no podrá ser prestado por el nuevo operador hasta que no finalice el contrato en vigor. La obligación de prestación del Servicio finalizará en todo caso en el momento de vencimiento del Acuerdo Marco adjudicado.

4.3. En el caso de que, por cualquier circunstancia, durante la duración del presente Acuerdo Marco las Empresas Beneficiarias dejarán de requerir los servicios objeto del presente Acuerdo Marco como consecuencia de la finalización del correspondiente contrato de gestión o en el caso de afectación por cambios normativos, el Acuerdo Marco quedará rescindido, sin que por ello el contratista tenga derecho a ningún tipo de indemnización.

4.5. Cuando al vencimiento del Acuerdo Marco no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación a realizar por el contratista como consecuencia de incidencias resultantes de acontecimientos imprevisibles para el órgano de contratación producidas en el procedimiento de adjudicación y existan razones de interés público para no interrumpir la prestación, se podrá prorrogar el contrato originario hasta que comience la ejecución del nuevo contrato y en todo caso por un periodo máximo de seis meses, sin modificar las restantes condiciones del contrato, siempre que el anuncio de licitación del nuevo contrato se haya publicado con una antelación mínima de tres meses respecto de la fecha de finalización del contrato originario.

4.6. La prórroga del Acuerdo Marco podrá afectar a todos o solo a algunos de los lotes en que se fracciona el objeto de la prestación contractual.

## **QUINTA.- INTERLOCUCIÓN, COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL ACUERDO**

### Gestor del Acuerdo Marco

Para el cumplimiento de las obligaciones que dimanen de este Acuerdo, [●] designará un “Gestor del Acuerdo” con la capacidad, conocimientos y experiencia requeridos.

A su vez, AGBAR designará un interlocutor para proceder al seguimiento del Servicio.

Queda entendido que el Gestor del Acuerdo será empleado del Proveedor, con independencia de AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias.

AGBAR podrá solicitar en cualquier momento la sustitución del Gestor del Acuerdo, siempre que medie una causa justificada. En este caso, [●] propondrá un sustituto con un perfil profesional adecuado en el plazo más breve posible desde la solicitud de sustitución.

[●] podrá sustituir al Gestor del Acuerdo en cualquier momento, siempre que medie causa justificada para ello, debiendo notificar a AGBAR dicha sustitución y las causas que la motivan con una antelación de quince (15) días. En el acto mismo de la notificación de la decisión de sustitución, [●] comunicará a AGBAR el nombre y perfil profesional del Gestor del Acuerdo.

### Comité de seguimiento

Con el fin de favorecer el desarrollo del presente Acuerdo, canalizar las relaciones derivadas del mismo, supervisar el seguimiento de la relación entre las Partes y resolver cualquier incidencia o conflicto que pudiera surgir, las Partes acuerdan establecer la facultad de convocar el “Comité de Seguimiento del Acuerdo”.

El Comité de Seguimiento estará compuesto como mínimo por 4 personas, 2 por parte de AGBAR y 2 en representación del Proveedor.

Corresponderán al Comité de Seguimiento del Acuerdo las siguientes funciones:

- (i) Funciones de seguimiento general del Acuerdo.
- (ii) El análisis de cualquier modificación o adaptación del presente Acuerdo.
- (iii) El análisis de las incidencias y resolución de los eventuales conflictos o discrepancias que puedan surgir en la realización del servicio, incluidos aquellos que estén relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- (iv) Cualquier otra función que le atribuya el presente Acuerdo.

El Comité de Seguimiento del Acuerdo se celebrará en requerimiento de cualquiera de las Partes, en el lugar que ambas pacten de mutuo acuerdo en cada momento y convocadas con la previa antelación suficiente.

El Comité de Seguimiento del Acuerdo adoptará sus decisiones bajo el principio de consenso, previa deliberación de los asuntos sometidos a su consideración. Si en alguna ocasión no se consiguiera el consenso, la cuestión en discordia se sometería a las Direcciones generales de cada una de las Partes. Si después de someterse la cuestión a las correspondientes Direcciones generales continúa existiendo desacuerdo, las Partes tendrán libertad para someter la desavenencia ante los tribunales que fueran competentes.

En aquello referido a seguridad y salud laboral, el Comité de Seguimiento, y en concreto AGBAR, hará de transmisor de las incidencias, normas o cualquier otra indicación comunicada por las Empresas Beneficiarias y derivadas de la coordinación de actividades empresariales, sin perjuicio de las obligaciones que corresponden a las Empresas Beneficiarias y a los Proveedores.

#### Gestor del Acuerdo Marco

Para el cumplimiento de las obligaciones que surgen de este Acuerdo, [●] designará un “Gestor del Acuerdo Marco”, el cual podrá coincidir o no con el Responsable del servicio referido a la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

A su vez, AGBAR designará un interlocutor para proceder al seguimiento del Servicio, haciendo de intermediario entre las Empresas Beneficiarias y el Proveedor.

Queda entendido que el Gestor del Acuerdo Marco será empleado del Proveedor, con independencia de AGBAR y las Empresas Beneficiarias, y en especial garantizará el cumplimiento de las obligaciones de prevención de riesgos laborales del Proveedor y, en su caso, del subcontratista.

AGBAR podrá solicitar en cualquier momento la sustitución del Gestor del Acuerdo Marco, siempre que intervenga una causa justificada. En este caso, [●] propondrá un sustituto con un perfil profesional adecuado en el plazo más breve posible desde la solicitud de sustitución.

[●] podrá sustituir al Gestor del Acuerdo Marco en cualquier momento, siempre que intervenga causa justificada para ello, teniendo que notificar a AGBAR esta sustitución y las causas que la motivan con una antelación de quince (15) días. En el acto mismo de la notificación de la decisión de sustitución, [●] comunicará a AGBAR el nombre y perfil profesional del Gestor del Acuerdo Marco.

## **SEXTA.- NOTIFICACIONES**

Todas las notificaciones, requerimientos, peticiones y otras comunicaciones que hayan de efectuarse por las Partes en relación con el presente Acuerdo deberán realizarse por escrito y se entenderá que han sido debidamente realizadas cuando hayan sido (a) entregadas en mano con confirmación escrita de la recepción por la otra Parte; (b) remitidas mediante conducto notarial; (c) remitida mediante correo postal o electrónico, o así como cualquier otro medio, siempre que en todos estos casos se deje constancia de su debida recepción por el destinatario o destinatarios.

Las comunicaciones y notificaciones entre las Partes deberán ser remitidas a los domicilios y a la atención de las personas que se indican a continuación:

Las dirigidas a [●]:

Att. D. \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Las dirigidas a AGBAR:

Att. D. \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Cualquier modificación en los domicilios o personas a efectos de notificaciones deberá ser inmediatamente comunicada a la otra Parte de acuerdo con las reglas establecidas en esta cláusula. En tanto una Parte no haya recibido notificación de tales cambios, las notificaciones que ésta realice conforme a dichas reglas de acuerdo con los datos originarios se entenderán correctamente efectuadas.

## **SÉPTIMA.- MISCELÁNEA. NORMAS DE INTERPRETACIÓN**

### Integración contractual

Este Acuerdo se halla compuesto e integrado por este documento más los Anexos correspondientes que se le adicionan, así como los que puedan adicionarse en el futuro que deberán suscribirse y ser firmados todos y cada uno de ellos por ambas Partes.

Este documento sustituye y anula a cualesquiera otros que con anterioridad se hayan suscrito entre las Partes en relación con el objeto de este Acuerdo, y desde la firma de este documento sus normas serán íntegramente de aplicación.

### Encabezamientos

Los encabezamientos y el índice utilizados en el Acuerdo y Anexos se incluyen únicamente con fines de referencia y no afectarán a su interpretación.

### Prevalencia

Si existieran contradicciones entre el contenido de las cláusulas del Acuerdo y el contenido de un

documento complementario, Anexo o Adenda, o entre el contenido de los propios Anexos entre sí, se observará el orden de preferencia a continuación expuesto:

- 1º El Pliego de Condiciones Generales
- 2º El Pliego de Prescripciones Técnicas
- 3º El Acuerdo Marco
- 4º La oferta del adjudicatario

Debiéndose dar siempre preferencia a la letra, espíritu y finalidad de las disposiciones del documento de mayor preferencia, salvo que expresamente se hubiera dispuesto lo contrario.

#### Independencia e integración de las cláusulas

La ilicitud, invalidez o ineficacia de cualquiera de las cláusulas del Acuerdo no afectará a la eficacia del resto, siempre que los derechos y obligaciones de las Partes derivados del Acuerdo no se vieran afectados de forma esencial. Se entiende por esencial cualquier situación que lesione gravemente los intereses de cualquiera de las Partes, o que recaiga sobre el objeto mismo del Acuerdo. Dichas cláusulas deberán reemplazarse o integrarse con otras que, siendo conformes a la ley, respondan a la finalidad de las sustituidas. Las Partes renuncian a cualquier reclamación por daños y perjuicios que pudiera pedirse por esta circunstancia.

#### Renuncia

No se entenderá que existe renuncia de las Partes a alguno de los derechos dimanantes del Acuerdo o derivados del incumplimiento del mismo salvo cuando dicha renuncia se haga de forma expresa y por escrito. Si alguna de las Partes renunciara a alguno de los derechos derivados del Acuerdo o de cualquier incumplimiento de la otra parte, aun cuando sean similares.

### **OCTAVA.- LEY APLICABLE**

El presente Acuerdo se regirá e interpretará de conformidad con el Derecho español.

### **NOVENA.- JURISDICCIÓN**

Las Partes manifiestan su voluntad inequívoca de someter la resolución de todas las cuestiones litigiosas que puedan surgir de las relaciones jurídicas derivadas de este Acuerdo, tanto en ejecución, cumplimiento, resolución, extinción, interpretación o liquidación, y cuantas otras pudieran surgir, a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Barcelona.

Y para que conste y en prueba de conformidad, firman el presente Acuerdo por duplicado ejemplar y a un solo efecto en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

Fdo.:

Fdo.:

**ANEXO NÚM. 2:**  
**DOCUMENTO DE RATIFICACIÓN DE ADHESIÓN**

De una parte, D. [●], con DNI [●], en nombre y representación de [●], con domicilio en [●] y provista de N.I.F. número [●], actuando en su calidad de [●], en virtud de la escritura de [●], otorgada ante el Notario [●], en fecha [●], bajo el núm. [●] de su protocolo.

Y de otra parte, D. [●], con DNI [●], en nombre y representación de [●], con domicilio en [●] y provista de N.I.F. número [●], actuando en su calidad de [●], en virtud de la escritura de [●], otorgada ante el Notario [●], en fecha [●], bajo el núm. [●] de su protocolo.

**MANIFIESTAN**

1) Que [●] es una sociedad integrada en el Grupo Agbar, entendiéndose como tal a AGBAR, S.L.U. y a las sociedades en las que ésta mantiene una relación de participación accionarial o similar, bien directa o indirectamente, independientemente del porcentaje de participación que ostente en ellas, así como también, a estos efectos, del resto de sociedades participadas, directa o indirectamente, por VEOLIA ENVIRONNEMENT S.A. con independencia del porcentaje de participación, siempre y cuando tengan su domicilio social registrado en el territorio del Estado español, (a los efectos del presente documento, "Grupo Agbar").

2) Que [●] se encuentra adherida a la Central de Compras del Grupo Agbar, servicio que lleva a cabo AGBAR, S.L.U. (de ahora en adelante, "AGBAR").

3) Que estando [●] interesada en beneficiarse del Contrato promovido por AGBAR para la contratación de los servicios de recuperación de deuda por vías no judiciales y por vías judiciales para las empresas del grupo AGBAR- Lote [●], [●] procedió a comunicar a AGBAR la información necesaria en relación con los Servicios requeridos y que finalmente han sido incluidos en el/los lote/s [●] en el Acuerdo Marco. Del mismo modo, [●] ha comunicado a AGBAR la normativa de aplicación a los centros de trabajo, los medios de coordinación, así como la información de los riesgos y medidas de emergencia de las instalaciones en las que se prestará el Servicio.

En virtud de lo manifestado, las partes suscriben el presente documento de ratificación de adhesión, de conformidad con las siguientes:

**CLÁUSULAS**

**Primera.-** [●] acepta y asume expresamente los derechos, obligaciones y compromisos que se establecen en el Pliego de Condiciones Generales, el Pliego de Prescripciones Técnicas y el Acuerdo Marco suscrito entre [●] y [●] en fecha [●] de [●] de [●] (en adelante, la “Documentación contractual”), en relación con las Empresas Beneficiarias, incluyendo las obligaciones en materia de seguridad y salud laboral, coordinación de actividades empresariales y protección de datos.

**Segunda.-** El Proveedor ejecutará los Servicios objeto del Acuerdo Marco de conformidad a la Documentación Contractual, que declara conocer y asumir de forma expresa. A los efectos oportunos, se proporcionan los siguientes datos necesarios para la realización del Servicio contratado:

[●]

[●], [●] de [●] de 2022

[Firma]

[Firma]

**ANEXO NÚM. 3:**

**COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD SOBRE LA INFORMACIÓN DE AGBAR Y/O EMPRESAS BENEFICIARIAS FACILITADA AL/LOS LICITADOR/ES ADJUDICATARIO/S**

El abajo firmante, con DNI [●], actuando en nombre propio / en representación de la sociedad [●], con N.I.F. [●], actuando en su condición de [●], declara que:

- (i) Se compromete a guardar confidencialidad respecto a todos y cada uno de los documentos, materiales e información de cualquier naturaleza y en cualquier forma y formato que AGBAR, S.L.U. (en adelante, "AGBAR") o sus representantes o asesores pongan a disposición de [●] o sus Representantes en relación con la licitación para la contratación por procedimiento abierto del contrato de los servicios de recuperación de deuda por vías no judiciales y por vías judiciales para las empresas del Grupo AGBAR (Referencia: **2025\_C19\_0001**) (en adelante, "Información Confidencial"); y a cualquier análisis, recopilación, estudio u otro documento preparado, utilizado o creado por AGBAR, sus representantes o asesores, [●] o sus Representantes que contenga o refleje la información previamente descrita.
- (ii) Se compromete a utilizar la información facilitada solo y exclusivamente para la preparación y presentación de la oferta solicitada por AGBAR, estando expresamente prohibido cualquier otro uso de la misma para finalidades distintas.
- (iii) Asimismo [●], durante el procedimiento de licitación referido, asume los siguientes compromisos:
  - a. Salvaguardar la Información Confidencial a la que tenga acceso, aplicando similares medidas de seguridad a las aplicadas a su propia información confidencial.
  - b. Aplicar la Información Confidencial exclusivamente a los efectos pactados, e impedir que los datos e informaciones puedan tener utilización abusiva o desleal por terceros. En particular, la Información Confidencial que reciba se destinará al único y exclusivo fin señalado de su participación en la licitación.
  - c. Restringir el acceso a la Información Confidencial a los empleados de que estén involucrados directamente con el fin señalado, así como a no revelar, por cuenta propia o ajena directa o indirectamente, datos o informaciones a terceros, o cuando dicha divulgación sea exigida por la Ley, por cualquier tribunal de justicia o por orden administrativa, o tal información haya llegado a público dominio por cualquier modo distinto a un incumplimiento del presente compromiso.
- (iv) El incumplimiento por parte de [●] y/o cualquier empleado de la misma de los compromisos adquiridos en este documento, dará lugar a que AGBAR proceda, con carácter inmediato, a rechazar la oferta que pueda ser presentada, o en su caso, resolver el Acuerdo Marco objeto de adjudicación, siendo a su vez lo anterior causa para no aceptar o no invitar a [●] a ninguna otra solicitud de ofertas o procedimiento de adjudicación que solicite o promueva AGBAR o cualquier otra empresa perteneciente al Grupo Agbar (según se define en el Pliego de Condiciones Generales); todo esto sin



PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES. QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE RECUPERACIÓN DE DEUDA POR VÍAS NO JUDICIALES Y POR VÍAS JUDICIALES, PARA LAS  
EMPRESAS DEL GRUPO AGBAR

perjuicio de las acciones judiciales que se reserva la propia AGBAR para la reclamación  
de los daños y perjuicios que el eventual incumplimiento pudieran comportar.

\_\_\_\_\_  
Y a los efectos oportunos, firma la presente, a [●] de [●] de 202[●].

Firma: [●]

#### **ANEXO NÚM. 4: 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 de AGBAR:** 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://valide.redsara.es/valide/validarCertificado/ejecutar.html>

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 dispone de DNI electrónico, los pasos a seguir son idénticos, solo que, 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, compruebe 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 estos, 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.

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

5) **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

6) **Para presentar ofertas electrónicas:** acceda al apartado de Últimos Anuncios/Anuncios de licitación de la Plataforma de Licitación y acceda al expediente para el cuál desea licitar 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.

### **ANEXO NÚM. 5: DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE CRITERIOS DE SOLVENCIA 1**

El/la abajo firmante, con DNI [●], actuando en nombre propio / en representación de la sociedad [●], con N.I.F. [●], actuando en su condición de [●], acepta incondicionalmente los Pliegos de Condiciones Generales y de Prescripciones Técnicas que rigen el procedimiento de adjudicación de los servicios de recuperación de deuda por vías no judiciales y por vías judiciales para las empresas del Grupo AGBAR (Referencia 2025\_C19\_0001), y se compromete a ejecutar el contrato con estricta sujeción a los requisitos y condiciones contenidos en los mismos, declara responsablemente:

- Que, cumpliendo todas las condiciones legalmente establecidas para contratar, así como las condiciones que rigen la presente licitación se compromete, en caso de resultar propuesto como adjudicatario, a acreditar tales circunstancias, mediante la presentación de la documentación administrativa a que se refiere el Pliego de Condiciones Generales, así como cualquier otro tipo de documentación por la que se rige esta licitación-

Asimismo, declara responsablemente:

- Que la sociedad está válidamente constituida y que conforme a su objeto social puede presentarse a la licitación.
- Que como firmante de la declaración ostenta la debida representación de la sociedad que presenta la proposición.
- Que la sociedad a la que representa (i) no se encuentra incurso en ninguna de las prohibiciones para contratar previstas en el art. 71 LCSP, así como tampoco sus administradores o representantes, (ii) no está incurso en causa de declaración de insolvencia o concurso; (iii) se encuentra al corriente del cumplimiento de todas las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes; (iv) está al corriente del pago del Impuesto de Actividades Económicas o está exenta del pago de dicho Impuesto según lo establecido en la normativa vigente, en su caso; (v) cumple con las previsiones de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales; (vi) no ha intervenido, de ninguna manera, en la elaboración de las especificidades técnicas o de los documentos preparatorios o contractuales de la presente contratación, ni está vinculada a ninguna otra sociedad que haya intervenido en la referida elaboración de las especificidades técnicas o documentación preparatorios contractual del presente procedimiento

Si la sociedad es extranjera, se incluye el compromiso de someterse a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles, para todas las incidencias que directamente o indirectamente se deriven del Acuerdo Marco, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pueda corresponder al licitador.

Que designa como medio preferente para recibir las comunicaciones oportunas, la dirección de correo electrónico que se indica a continuación, autorizándose así a que todas las notificaciones y comunicaciones derivadas del presente procedimiento se efectúen mediante este correo: [●]

Y a los efectos oportunos, firma la presente, en [●], a [●] de [●] de 202[●].

Firma: [●]

## **ANEXO NÚM. 6: DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE CRITERIOS DE SOLVENCIA 2**

El/la abajo firmante, con DNI [●], actuando en nombre propio / en representación de la sociedad [●], con N.I.F. [●], actuando en su condición de [●], acepta incondicionalmente los Pliegos de Condiciones Generales y de Prescripciones Técnicas que rigen el procedimiento de adjudicación de los servicios de recuperación de deuda por vías no judiciales y por vías judiciales para las empresas del Grupo AGBAR (Referencia: 2025\_C19\_0001), y se compromete a ejecutar el contrato con estricta sujeción a los requisitos y condiciones contenidos en los mismos, declara responsablemente:

Declara que cumple con los requisitos de solvencia económico-financiera y técnica o profesional exigidos:

1. El volumen anual de negocios referido al año de mayor volumen dentro de los TRES últimos ejercicios disponibles es igual o superior al valor estimado de los lotes ofertados:

LOTE 1

Ejercicio [ ] – volumen de negocios [ ]

LOTE 2

Ejercicio [ ] – volumen de negocios [ ]

2. Referencias similares en clientes, en el ámbito de los servicios solicitados, en el Estado español: haber realizado como mínimo durante los últimos tres años un contrato con empresas o administraciones en el ámbito de los servicios solicitados.

LOTE 1

- ◆ Cliente. [ ]
- ◆ Fecha de inicio y fin del contrato. [ ]
- ◆ Importe anual de la contratación. [ ]
- ◆ Breve descripción de la contratación. [ ]

- ◆ Cliente. [ ]
- ◆ Fecha de inicio y fin del contrato. [ ]
- ◆ Importe anual de la contratación. [ ]
- ◆ Breve descripción de la contratación. [ ]

LOTE 2

- ◆ Cliente. [ ]
- ◆ Fecha de inicio y fin del contrato. [ ]
- ◆ Importe anual de la contratación. [ ]
- ◆ Breve descripción de la contratación. [ ]

- ◆ Cliente. [ ]
  - ◆ Fecha de inicio y fin del contrato. [ ]
  - ◆ Importe anual de la contratación. [ ]
  - ◆ Breve descripción de la contratación. [ ]
3. Dispone o, se compromete a suscribir en caso de resultar adjudicatario, de un seguro de Responsabilidad Civil superior o igual a 1.500.000 de EUROS por siniestro y año que cumpla con los requisitos establecidos en el Pliego de Condiciones Generales.
  4. Dispone de certificación de un sistema de gestión de la calidad (ISO 9001 o equivalente) o trabajos en el entorno de la norma.
  5. Que la ratio entre activos y pasivos de la sociedad, calculada con las cuentas anuales aprobadas y registradas al cierre del último ejercicio económico para el que esté vencida la obligación de aprobación de cuentas anuales, es menor o igual al 80%.
  6. Dispone de certificación emitida por Entidad de Certificación Acreditada, conforme cumple el nivel medio de medidas de seguridad del Esquema Nacional de Seguridad que exige el Ministerio, para cada uno de los sistemas de información que aporte para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego.  
En caso de no disponer de dicha certificación en el momento de presentar la oferta, se compromete, en caso de resultar propuesto adjudicatario, a superar una auditoría antes de la formalización del contrato que verificará el cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes al nivel medio del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Y a los efectos oportunos, firma la presente, en [●], a [●] de [●] de 202[●].

Firma: [●]

**ANEXO NÚM. 7:**  
**DECLARACIÓN RESPONSABLE REFERENTE A LA SUBCONTRATACIÓN**

El/la abajo firmante, con DNI [●], actuando en nombre propio / en representación de la sociedad [●], con N.I.F. [●], actuando en su condición de [●], en relación al procedimiento de adjudicación de los servicios de recuperación de deuda por vías no judiciales y por vías judiciales para las empresas del Grupo AGBAR (Referencia: 2025\_C19\_0001), declara responsablemente que, en caso de resultar adjudicataria, tiene previsto subcontratar las prestaciones que se detallan seguidamente, con los operadores económicos que se indican:

Operador económico a subcontratar	Prestación a subcontratar

En caso de que alguno de los subcontratistas indicados vaya a tratar datos personales en el marco del presente contrato, será necesario completar la siguiente información:

Identidad del subencargado (1)	Finalidad del tratamiento	Descripción del tratamiento	Duración del tratamiento	Países fuera del EEE a los que se transfieren los Datos Personales del Responsable	Categorías y formato de los Datos Personales del Responsable transferidos	Herramienta de transferencia
Nombre de la empresa[●] CIF [●] Domicilio social[●] País[●]  Sector económico: [●]	[Descripción de la finalidad del tratamiento efectuado por el subencargado del tratamiento].	[Descripción del tratamiento, incluyendo una clara delimitación de responsabilidades en caso de que se autoricen varios subtratamientos].		Ninguno / Lista de países: [●]	Datos sensibles tratados: [Sí o No]	Decisión de adecuación SCCs BCRs
Persona de contacto: [●] Nombre: [●] Posición: [●] Datos de contacto: [●]					Categorías de datos personales: [●]	
Datos de contacto del RPD: [●]					Formato de los datos personales [●]	

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

Firma: [●]

*(En caso de subcontratación, será necesario acompañar documentación acreditativa del cumplimiento de los criterios de selección cualitativa y, asimismo, acreditar mediante declaración responsable del subcontratista los extremos recogidos en el **Anexo núm. 5** de este Pliego).*

**ANEXO NÚM. 8.- MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL CONTRATISTA SOBRE LA UBICACIÓN DE LOS SERVIDORES Y LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ASOCIADOS A LOS MISMOS.**

El/la abajo firmante, con DNI [●], actuando en nombre propio / en representación de la sociedad [●], con N.I.F. [●], actuando en su condición de [●], en relación al procedimiento de adjudicación de los servicios de recuperación de deuda por vías no judiciales y por vías judiciales para las empresas del Grupo AGBAR (Referencia: 2025\_C19\_0001), declaro bajo mi responsabilidad, dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos\*:

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

LUGAR/ES DESDE DONDE SE PRESTAN LOS SERVICIOS ASOCIADOS A LOS SERVIDORES	
<p>En caso de que los servicios asociados a los servidores (recogida, almacenamiento, procesamiento y gestión de los datos) se presten por personal propio de la empresa, indique la localización desde donde se presta el soporte o asistencia::</p>	
<p><b>Servidor 1</b></p> País: Localidad:	<p><b>Servidor 2</b></p> País: Localidad:
<p>En caso de que se contrate los servicios de alojamiento de los servidores a un tercero, indique:</p>	
<p><b>Servidor 1</b></p> Nombre de la empresa proveedora*:  <small>* (nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización)</small>  Tipo de servicio contratado: <input type="checkbox"/> Housing <input type="checkbox"/> Hosting dedicado <input type="checkbox"/> Hosting compartido Marcar en caso de ser un servicio de Cloud Computing	<p><b>Servidor 2</b></p> Nombre de la empresa proveedora*:  <small>* (nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización)</small>  Tipo de servicio contratado: <input type="checkbox"/> Housing <input type="checkbox"/> Hosting dedicado <input type="checkbox"/> Hosting compartido Marcar en caso de ser un servicio de Cloud Computing

En el caso de que para la prestación del servicio utilizase más servidores que alberguen datos de carácter personal,



PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES. QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE RECUPERACIÓN DE DEUDA POR VÍAS NO JUDICIALES Y POR VÍAS JUDICIALES, PARA LAS  
EMPRESAS DEL GRUPO AGBAR

adjunte documento al presente introduciendo la información aquí requerida.

De conformidad con el artículo 122.2.d) de la LCSP, el contratista o adjudicatario tiene la obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la presente declaración.

Y para que conste a los efectos oportunos firma la presente en .....a...

Firma

**ANEXO NÚM. 9:**  
**MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE 1**

D./D<sup>a</sup>. [●], mayor de edad, vecino/a de [●], calle [●], nº [●], piso [●], puerta [●], provisto/a de DNI nº [●], con plena posesión de su capacidad jurídica y de obrar, actuando en nombre y representación de [●], con sujeción a aquello establecido en el Pliego de Condiciones Generales, en el Pliego de Prescripciones Técnicas, y a todos los anexos correspondientes al Acuerdo Marco de los servicios de recuperación de deuda por vías no judiciales y por vías judiciales para las empresas del Grupo AGBAR (Referencia: 2025\_C19\_0001), el contenido de los cuales conoce y acepta íntegramente, y con aquello establecido en la documentación técnica de su oferta, para el caso de resultar adjudicataria, se obliga a la realización del servicio adjudicado, según los precios unitarios ofertados a continuación:

LOTE	SERVICIO	COMISIÓN POR DEUDA RECUPERADA / IMPORTE MÁXIMO LICITACIÓN (%)	COMISIÓN POR DEUDA RECUPERADA / IMPORTE OFERTADO (%)
1	DEUDA TRAMO INFERIOR A 12 MESES	8,50%	
	DEUDA TRAMO DE 12-24 MESES	9,50%	
	DEUDA TRAMO DE 25-48 MESES	10,50%	
	DEUDA TRAMO MÁS DE 48 MESES	13,50%	

La presente proposición económica tiene una vigencia de CIENTO VEINTE (120) días.

Y a los efectos oportunos, firma la presente, en [●], [●] de [●] de 202[●].

Firma: [●]

*(Quedarán excluidas del presente procedimiento aquellas ofertas que no se ajusten al formato del presente anexo, sean incompletas, anómalas, contengan subsanaciones, errores y/u omisiones, que no permitan conocer claramente las condiciones para valorar la oferta o induzcan a error. Así mismo, quedarán excluidos del procedimiento de adjudicación aquellos operadores económicos la oferta económica de los cuales supere el presupuesto máximo de licitación).*

**ANEXO NÚM. 10: MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE 2**

D./D<sup>a</sup>. [●], mayor de edad, vecino/a de [●], calle [●], nº [●], piso [●], puerta [●], provisto/a de DNI nº [●], con plena posesión de su capacidad jurídica y de obrar, actuando en nombre y representación de [●], con sujeción a aquello establecido en el Pliego de Condiciones Generales, en el Pliego de Prescripciones Técnicas, y a todos los anexos correspondientes al Acuerdo Marco de los servicios de recuperación de deuda por vías no judiciales y por vías judiciales para las empresas del Grupo AGBAR (Referencia: 2025\_C19\_0001), el contenido de los cuales conoce y acepta íntegramente, y con aquello establecido en la documentación técnica de su oferta, para el caso de resultar adjudicataria, se obliga a la realización del servicio adjudicado, según los precios unitarios ofertados a continuación:

LOTE	SERVICIO	DEUDA RECUPERADA / IMPORTE MÁXIMO LICITACIÓN (%-€)	RECUPERADA / IMPORTE OFERTADO (%-€)
2	RECUPERACIÓN DEUDA POR VÍA JUDICIAL (comisión variable a éxito)	18,00%	
	PROCEDIMIENTO MONITORIO	20,00 €	
	OTROS TIPOS DE PROCEDIMIENTOS (Ejemplo: declarativo)	55,00 €	
	PROCURADOR	45,00 €	
	ASISTENCIA LETRADA A VISTA	115,00 €	

La presente proposición económica tiene una vigencia de CIENTO VEINTE (120) días.

Y a los efectos oportunos, firma la presente, en [●], [●] de [●] de 202[●].

Firma: [●]

*(Quedarán excluidas del presente procedimiento aquellas ofertas que no se ajusten al formato del presente anexo, sean incompletas, anómalas, contengan subsanaciones, errores y/u omisiones, que no permitan conocer claramente las condiciones para valorar la oferta o induzcan a error. Así mismo, quedarán excluidos del procedimiento de adjudicación aquellos operadores económicos la oferta económica de los cuales supere el presupuesto máximo de licitación).*

**ANEXO NÚM. 11:**  
**MODELO DE AVAL CORRESPONDIENTE A LA GARANTÍA DEFINITIVA**

La entidad [●] (en adelante, “Entidad Avalista”), con NIF [●] y domicilio en [●] de [●], y en su nombre el Sr./Sra. [●], con DNI [●], en calidad de [●] y en virtud de sus facultades, que constan en la escritura de poder otorgada ante el/la Notario/a de [●], Sr./Sra. [●], de fecha [●] y número [●] de su protocolo, las cuales afirma que a fecha de hoy son plenamente vigentes y no han sido revocadas,

**AVALA**

A [●] (en adelante, “Proveedor Avalado”) con CIF [●], a los efectos de garantizar el total y exacto cumplimiento por el Proveedor avalado de todas y cada una de las obligaciones concretadas en el ACUERDO MARCO DE LOS SERVICIOS DE RECUPERACIÓN DE DEUDA POR VÍAS NO JUDICIALES Y POR VÍAS JUDICIALES, PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO AGBAR, Referencia: 2025\_C19\_0001, por importe de [.....Importe del aval en texto.....] EUROS ([.....] €).

La Entidad Avalista declara bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos previstos en el artículo 56.2 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el cual se aprueba el Reglamento de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. Este aval se otorga conjunta y solidariamente respecto al obligado principal (es decir, el Proveedor Avalado), con obligación incondicional y renuncia expresa y formal a toda excepción y reserva, y entre otros, a los beneficios de excusión, orden y división y con compromiso de pago al primer requerimiento de AGBAR, S.L.U.

La Entidad Avalista renuncia expresa y solemnemente a toda excepción o reserva en cuanto a la entrega de las cantidades que le sean reclamadas, sea cual sea la causa o motivo en que estas se hayan fundamentado y aunque se manifieste oposición o reclamación por parte del Proveedor avalado o de terceros, sean cuales sean.

El presente aval continuará en vigor hasta que AGBAR, S.L.U. o quien en su nombre sea legalmente habilitado para hacerlo, resuelva expresamente declarar la extinción de la obligación garantizada y la cancelación del aval.

Este aval queda inscrito en el registro especial de avales de la Entidad Avalista con el número [●].

Barcelona, a [●] de [●] de 2025

[.....Denominación social completa de la  
Entidad Avalista.....]

D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_

## **ANEXO NÚM. 12**

### **Acuerdo de Tratamiento de datos entre Responsable y Encargado del tratamiento**

#### **(Artículo 28 del GDPR)**

#### SECCIÓN I

##### *Cláusula 1*

##### **Finalidad y ámbito de aplicación**

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

##### *Cláusula 2*

##### **Invariabilidad de las cláusulas**

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

##### *Cláusula 3*

##### **Interpretación**

- a) Cuando en las presentes Cláusulas se utilizan términos definidos en el Reglamento (UE) 2016/679, se entiende que tienen el mismo significado que en dicho Reglamento.
- b) Las presentes Cláusulas deberán leerse e interpretarse con arreglo a las disposiciones del Reglamento (UE) 2016/679.

- c) No se podrán realizar interpretaciones de las presentes Cláusulas que entren en conflicto con los derechos y obligaciones establecidos en el Reglamento (UE) 2016/679.

*Cláusula 4*

**Jerarquía**

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

*Cláusula 5*

*(sin contenido)*

SECCIÓN II

**OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

*Cláusula 6*

**Descripción del tratamiento o tratamientos**

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

*Cláusula 7*

**Obligaciones de las partes**

**7.1. Instrucciones**

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

**7.2. Limitación de la finalidad**

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

### 7.3. Duración del tratamiento de datos personales

El tratamiento por parte del encargado solo se realizará durante el período especificado en el **Apéndice I**.

### 7.4. Seguridad del tratamiento

- a) El encargado aplicará, como mínimo, las medidas técnicas y organizativas ( también referidas como TOMs) especificadas en el **Apéndice I** para garantizar la seguridad de los datos personales. Una de estas medidas podrá consistir en la protección contra violaciones de la seguridad que ocasionen la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos («violación de la seguridad de los datos personales»). A la hora de determinar un nivel adecuado de seguridad, las partes tendrán debidamente en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, y los riesgos que entraña el tratamiento para los interesados.
- b) El encargado solo concederá acceso a los datos personales tratados a los miembros de su personal en la medida en que sea estrictamente necesario para la ejecución, la gestión y el seguimiento del contrato. El encargado garantizará que las personas autorizadas para tratar los datos personales recibidos se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación de confidencialidad de naturaleza estatutaria.
- c) El encargado del tratamiento se abstendrá de realizar modificaciones técnicas en las medidas técnicas y organizativas especificadas en el **Apéndice I** que puedan reducir el nivel de seguridad descrito en dichas medidas sin el previo consentimiento por escrito del responsable del tratamiento. Todos los documentos, información y respuestas facilitados por el encargado del tratamiento se adjuntarán a las cláusulas tipo, de las que forman parte integrante. Serán plenamente vinculantes para el encargado del tratamiento y cualquier incumplimiento de las mismas podrá generar la responsabilidad del encargado del tratamiento de conformidad con los artículos 82 y 83 del Reglamento (UE) 2016/679.
- d) Los TOMs del encargado del tratamiento están sujetos a mejoras técnicas y otros desarrollos. A este respecto, el encargado del tratamiento está autorizado a aplicar medidas de mejora siempre que notifique previamente al responsable del tratamiento cualquier medida que pueda repercutir en él.

### 7.5. Datos sensibles

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

### 7.6. Documentación y cumplimiento

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

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

- b) El encargado pondrá a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones contempladas en las presentes Cláusulas y que deriven directamente del Reglamento (UE) 2016/679. . A instancia del responsable, el encargado permitirá y contribuirá a la realización de auditorías de las actividades de tratamiento cubiertas por las presentes Cláusulas, a intervalos razonables o si existen indicios de incumplimiento. Al decidir si se realiza un examen o una auditoría, el responsable podrá tener en cuenta las certificaciones pertinentes que obren en poder del encargado. Si la auditoría revela que las medidas de seguridad implantadas por el encargado del tratamiento y/o su subencargado no son suficientes o adecuadas, o si dichas medidas revelan la existencia de incumplimientos de los términos de las presentes cláusulas y/o de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal y/o de las prácticas habituales del sector, el encargado del tratamiento deberá, a su costa, implantar las medidas correctoras en un plazo acordado entre las Partes.
- c) El responsable podrá optar por realizar la auditoría por sí mismo o autorizar a un auditor independiente. Las auditorías también podrán consistir en inspecciones de los locales o instalaciones físicas del encargado y, cuando proceda, realizarse con un preaviso razonable.
- d) Las partes pondrán a disposición de las autoridades de control competentes, a instancia de estas, la información a que se refiere la presente cláusula y, en particular, los resultados de las auditorías.
- e) Si el encargado del tratamiento es responsable de la recogida de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento, éste se compromete, en el momento de la recogida de los datos personales, a facilitar a los interesados la información relativa al tratamiento o tratamientos de datos efectuados, de conformidad con la normativa aplicable en materia de protección de datos. La información facilitada a los interesados se preparará, en su caso, en consulta con el responsable del tratamiento.

#### 7.7. Recurso a subencargados

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

encargado. El encargado notificará al responsable los incumplimientos por parte del subencargado de las obligaciones que le atribuya dicho contrato.

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

#### **7.8. Transferencias internacionales**

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

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

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

El encargado del tratamiento se compromete a tener en cuenta, a la hora de completar dicha evaluación, las circunstancias específicas de la transferencia, las legislaciones y prácticas del país de destino y las garantías contractuales pertinentes, técnicas u organizativas, aplicadas (entendiéndose que corresponde al encargado del tratamiento aplicar o imponer a su subencargado que lleve a cabo cualquier análisis de riesgos relativo a las transferencias ulteriores de datos (en concreto, evaluaciones de los

impactos de las transferencias) y, sobre esta base, aplicar o imponer al encargado del tratamiento cualquier medida adicional necesaria para garantizar a los datos transferidos un nivel de protección suficiente). El encargado del tratamiento pondrá inmediatamente a disposición del responsable del tratamiento, previa solicitud, las evaluaciones correspondientes.

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

### *Cláusula 8*

#### ***Ayuda al responsable del tratamiento***

- a) El encargado notificará con presteza al responsable las solicitudes que reciba del interesado. No responderá a dicha solicitud por sí mismo, a menos que el responsable le haya autorizado a hacerlo. El encargado del tratamiento se compromete a notificar al responsable del tratamiento en los cinco (5) días siguientes a la recepción de dichas solicitudes.
- b) El encargado ayudará al responsable a cumplir sus obligaciones al responder a las solicitudes de ejercicio de derechos de los interesados teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento sin coste adicional. En el cumplimiento de las obligaciones que le atribuyen las letras a) y b), el encargado cumplirá las instrucciones del responsable. A este respecto, el encargado del tratamiento se compromete a:
  - Facilitar al responsable del tratamiento, sin dilaciones indebidas y, en la medida de lo posible, dentro de los cinco (5) días siguientes a la solicitud del responsable del tratamiento, los documentos y la información solicitados por éste en relación con el tratamiento de datos;
  - Ejecutar, sin dilación indebida y, en la medida de lo posible en un plazo de cinco (5) días, cualquier instrucción del responsable del tratamiento relativa a la comunicación, rectificación y supresión de datos, o a la limitación o terminación del tratamiento. A petición del responsable del tratamiento, el encargado demostrará, por cualquier medio, que ha cumplido debidamente las instrucciones del responsable del tratamiento de conformidad con esta disposición.
- c) Además de la obligación del encargado de ayudar al responsable en virtud de la cláusula 8, letra b), el encargado también ayudará al responsable a garantizar el cumplimiento de las obligaciones siguientes teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de que dispone el encargado:
  - 1) La obligación de realizar una evaluación del impacto de las operaciones de tratamiento en la protección de datos personales («evaluación de impacto») cuando sea probable que un tipo de tratamiento suponga un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas. En el contexto de cualquier evaluación de impacto relativa a la protección de datos, el encargado del tratamiento facilitará al responsable del tratamiento toda la información que obre en su poder y que sea necesaria para llevar a cabo dicha evaluación, e informará inmediatamente por escrito al responsable del tratamiento de cualquier cambio o modificación que pueda afectar al tratamiento y/o a la evaluación. El encargado del tratamiento se compromete a establecer, en el plazo fijado en consulta con el responsable del tratamiento, las medidas que puedan

resultar necesarias como consecuencia de la evaluación de impacto relativa a la protección de datos, destinadas a reducir a un nivel aceptable los riesgos asociados a los datos que trata por cuenta del responsable del tratamiento;

- 2) la obligación de consultar a las autoridades de control competentes antes de proceder al tratamiento cuando una evaluación de impacto relativa a la protección de los datos muestre que el tratamiento entrañaría un alto riesgo si el responsable no toma medidas para mitigarlo;
- 3) la obligación de garantizar que los datos personales sean exactos y estén actualizados, informando sin demora al responsable si el encargado descubre que los datos personales que está tratando son inexactos o han quedado obsoletos;
- 4) las obligaciones contempladas en el artículo 32 del Reglamento (UE) 2016/679. Las partes establecerán en el **Apéndice I** medidas técnicas y organizativas apropiadas que obliguen al encargado a ayudar al responsable a aplicar la presente cláusula, así como el objeto y el alcance de la ayuda requerida.

#### *Cláusula 9*

##### ***Notificación de violaciones de la seguridad de los datos personales***

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

##### **9.1. Violación de la seguridad de datos personales tratados por el responsable**

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

- a) Notificar la violación de la seguridad de los datos personales a las autoridades de control competentes sin dilación indebida una vez tenga constancia de ella, si procede (a menos que sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas).
- b) Recabar la información siguiente, que, de conformidad con el artículo 33, apartado 3, del Reglamento (UE) 2016/679, deberá figurar en la notificación del responsable, que debe incluir como mínimo:
  - 1) la naturaleza de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados;
  - 2) las consecuencias probables de la violación de la seguridad de los datos personales;
  - 3) las medidas adoptadas o propuestas por el responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

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

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

## 9.2. Violación de la seguridad de datos personales tratados por el encargado

En caso de violación de la seguridad de datos personales tratados por el encargado, este lo notificará al responsable sin dilación indebida y en todo caso en el plazo máximo de setenta y dos (72) horas una vez que el encargado tenga constancia de ella. Dicha notificación deberá incluir como mínimo:

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

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

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

El encargado también se compromete :

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

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

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

### SECCIÓN III

#### DISPOSICIONES FINALES

##### *Cláusula 10*

##### ***Incumplimiento de las cláusulas y resolución del contrato***

- a) Sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 , en caso de que el encargado del tratamiento incumpla las obligaciones que le atribuye las presentes Cláusulas, el responsable podrá ordenar al encargado que suspenda el tratamiento de datos personales hasta que este vuelva a dar cumplimiento a las presentes Cláusulas, o resolver el contrato. El encargado informará con presteza al responsable en caso de que no pueda dar cumplimiento a las presentes Cláusulas por cualquier motivo.
- b) El responsable estará facultado para resolver el contrato en lo que se refiera al tratamiento de datos personales en virtud de las presentes Cláusulas cuando:
  - 1) el tratamiento de datos personales por parte del encargado haya sido suspendido por el responsable con arreglo a la letra a) y no se vuelva a dar cumplimiento a las presentes Cláusulas en un plazo razonable y, en cualquier caso, en un plazo de un mes a contar desde la suspensión;
  - 2) el encargado incumpla de manera sustancial o persistente las presentes Cláusulas o las obligaciones que le atribuye el Reglamento (UE) 2016/679;
  - 3) el encargado incumpla una resolución vinculante de un órgano jurisdiccional competente o de las autoridades de control competentes en relación con las obligaciones que les atribuye las presentes Cláusulas, el Reglamento (UE) 2016/679.
- c) El encargado estará facultado para resolver el contrato en lo que se refiera al tratamiento de datos personales en virtud de las presentes Cláusulas cuando, tras haber informado al responsable de que sus instrucciones infringen los requisitos jurídicos exigidos por la cláusula 7.1, letra b), el responsable insiste en que se sigan dichas instrucciones.
- d) Tras la resolución del contrato, el encargado suprimirá, a petición del responsable, todos los datos personales tratados por cuenta del responsable y acreditará al responsable que lo ha hecho, o devolverá todos los datos personales al responsable y suprimirá las copias existentes, a menos que el Derecho de la Unión o de los Estados miembros exija el almacenamiento de los datos personales.

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

### SECCIÓN IV

#### OTRAS DISPOSICIONES

##### *Cláusula 11*

##### ***Cooperación***

El encargado del tratamiento informará lo antes posible al responsable del tratamiento de

cualquier solicitud (incluida cualquier investigación o búsqueda) de una autoridad competente que haya recibido directamente y que esté relacionada con el tratamiento de datos personales aplicado en virtud de las presentes cláusulas.

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

### *Cláusula 12*

#### ***Tratamiento de datos de contacto de las partes.***

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

12.2 Cuando una de las Partes y/o sus entidades afiliadas traten los datos personales de los empleados y representantes de la otra Parte y/o entidad afiliada, incluidos sus nombres y datos de contacto comerciales (en adelante, los "Datos de Contacto"), con el fin de gestionar sus actividades comerciales (en particular, la gestión del archivo de proveedores, clientes o clientes potenciales, la gestión de contratos), esta Parte actuará en calidad de responsable del tratamiento y deberá cumplir las obligaciones que le incumben en virtud de la normativa aplicable en materia de protección de datos.

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

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

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

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

Responsable  
Fecha y firma

Encargado  
Fecha y firma

**Listado de apéndices a este Anexo:**

**Apéndice I: Información relativa al tratamiento y medidas de seguridad (TOM´ s)**

**Apéndice II: Modelo para la solicitud de autorización específica de subencargos**

**Apéndice III: Plantilla para reporte de incidentes de seguridad**

**Apéndice I: Información relativa al tratamiento y medidas de seguridad (TOM's)**

<b>Resumen datos de cobertura contractual (incluye medidas de seguridad)</b>	
Objeto / denominación y finalidad	SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE DEUDA POR VÍAS NO JUDICIALES Y POR VÍAS JUDICIALES
Responsable/Encargado	Agbar SLU y empresas beneficiarias del Grupo --- dpo.es@agbar.es
Encargado / Subencargado	Pendiente de adjudicación --- Pendiente
Categoría interesados	Clientes
Operaciones de tratamiento	Recogida -Registro -Estructuración / Clasificación: -Conservación/Almacenamiento -Adaptación / Modificación -Consulta / Acceso
Categorías de datos	Datos identificativos y/o de contacto personal para que sean gestionados en el marco del servicio contratado -Datos identificativos y/o de contacto profesional (que serán gestionados en el marco del servicio contratado) -Imagen y/o voz -Datos técnicos relacionados con el contrato de suministro de agua -Datos económico/financieros sin medios de pago -Medios de pago (cuentas bancarias ) -Datos de Firma electrónica -Circunstancias sociales -Datos generados por dispositivos electrónicos y de su actividad
Duración del tratamiento	Durante la vigencia del Contrato o hasta su finalización en fecha anterior por cualquier causa
Comentarios / Observaciones adicionales	
Transferencias internacionales y garantías o mecanismos legales adoptados	No aplica
Subencargados	Servicio de Procurador
Nivel de clasificación de la información gestionada en el servicio	SENSITIVE

Medidas de seguridad (TOM's)
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cortafuegos de aplicación (WAF) (A)</li> <li>-Sistema de identificación y autenticación de usuarios (A)</li> <li>-Sistema de gestión de privilegios de acceso (A)</li> <li>-Límite de intentos reiterados de acceso no autorizado (A)</li> <li>-Sistema de control de acceso al sistema de información (A)</li> <li>-Registro de accesos al sistema de información (vgr. Log de accesos) (A)</li> <li>-Certificado SSL en página web (protocolo HTTPS) (A)</li> <li>-Procedimiento de gestión de incidentes y emergencias (A)</li> <li>-Procedimiento de comunicación y notificación de brechas de seguridad (A)</li> <li>-Contrato de confidencialidad (con el proveedor y con todas las personas que puedan tener acceso a la información) (A)</li> <li>-Control de acceso físico a las instalaciones (A)</li> <li>-Aplicación de criterios y métodos de organización documental (clasificación y ordenación) (A)</li> <li>-Control de acceso a la documentación (vgr. Cerradura con llave, identificación biométrica, tarjeta inteligente, código personal de acceso, etc.) (A)</li> <li>-Formación del personal implicado en seguridad de la información y continuidad (incluido RGPD) (A)</li> <li>-Identificación de los riesgos y tratamiento para aquellos no tolerables (AA)</li> <li>-Establecimiento de comité de crisis (AA)</li> <li>-Sistema de análisis y gestión de vulnerabilidades técnicas (AA)</li> <li>-Sistema de protección contra código malicioso y descargable (vgr antivirus) (AA)</li> <li>-Política de gestión de activos de información (AA)</li> <li>-Inventario de activos y activos de información</li> <li>-Registro de acceso a la documentación (AA)</li> <li>-Segregación de las redes (AA)</li> <li>-Política de mesas limpias (AA)</li> <li>-Normas de uso de las impresoras de documentación (AA)</li> <li>-Destrucción segura y confidencial de documentación (AA)</li> <li>-Documento de política de protección de datos de carácter personal (RGPD) (AAA1)</li> <li>-Funciones y obligaciones de los usuarios y normas de uso de los recursos TIC (AAA1)</li> <li>-Medidas técnicas y organizativas de pseudonimización (AAA1)</li> <li>-Software de cifrado de archivos y base de datos (AAA2)</li> <li>-Software de cifrado de correo electrónico (AAA2)</li> <li>-Cortafuego (firewall) (AAA1)</li> <li>-Sistema de detección de intrusiones (IDS) (AAA2)</li> <li>-Servidor dedicado / BBDD dedicada (VPS, Cloud...) (AAA1)</li> <li>-Control de acceso físico a la entrada del Centro de Proceso de Datos (CPD) / Sala del servidor (AAA1)</li> <li>-Sistema de identificación, registro y gestión de incidencias. (A)</li> <li>-Auditoría de seguridad los sistemas implicados en el proveedor (AA)</li> <li>-Auditoría de la seguridad de las redes (AA)</li> </ul>
Medidas de seguridad adicionales

El proveedor tiene que cifrar todas sus bases de datos  
El proveedor tendrá que cifrar todos los secretos que almacene en su base de datos  
El proveedor tendrá que eliminar todos aquellos datos que no sean relevantes para el desempeño del servicio  
El proveedor realizará revisiones de su red comprobando que los permisos y los accesos entre redes son los mínimos e imprescindibles para el desarrollo del servicio  
El proveedor tendrá que realizar una auditoría cada 2 años o en caso de evolutivo/cambio significativo en aplicaciones web, api y aplicaciones para dispositivos móviles realizada por un proveedor externo  
El proveedor tendrá que disponer del ENS nivel medio

**Apéndice II: Modelo para la solicitud de autorización específica de subencargos**

Cuando sea necesaria la autorización específica de uno o más subencargados (distintos de los expresamente autorizados a la firma del contrato) se completará el siguiente apartado:

Identificación de los encargados	Finalidad del tratamiento	Descripción del tratamiento	Duración del tratamiento	Terceros países a los que se transfieren los datos personales <sup>1</sup>	Categoría y formato de los datos transferidos	Herramienta de transferencia <sup>2</sup>	Mecanismos de seguridad del subencargado (en caso de que se requiera que disponga del ENS u otro)
1º							
Razón social: [-] Dirección y país de la sede: [-] Sector económico: [-] N° de registro mercantil: [-] Dirección de contacto genérica: [-] Datos de contacto del RPD o contacto para la protección de la intimidad: [-] Lista que debe cumplimentarse para cada subencargado de tratamiento	[Descripción de la finalidad del tratamiento efectuado por el subencargado del tratamiento y delimitación de responsabilidad es entre subencargados del tratamiento].			[ninguno]  o  Lista de terceros países [-]	Tratamiento de datos personales : [sí o no]  Categorías de datos personales: [-]  Formato de los datos personales: [-]	[Decisión de adecuación]  [SCCs]  [BCR]	
2º(...)							

<sup>1</sup> Nota: El acceso remoto desde un tercer país (por ejemplo, en el caso de la prestación de servicios de asistencia técnica) y/o el alojamiento en un proveedor de servicios en la nube situado fuera del EEE también constituye una transferencia.

<sup>2</sup> Por favor, asegúrese de que las transferencias relacionadas con estos CCE Art 28 están correctamente cubiertas a través de las herramientas indicadas en la tabla.

**Apéndice III: Plantilla para reporte de incidentes de seguridad**

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

Descripción del incidente y detalle de las investigaciones efectuadas:	Descripción de los hechos comprobados:
Categorías de afectados y número aproximado de registros comprometidos	<p>Categorías de afectados:</p> <input type="checkbox"/> Clientes <input type="checkbox"/> Posibles clientes <input type="checkbox"/> Empleados <input type="checkbox"/> Personas de contacto/representantes/firmantes de contratos <input type="checkbox"/> Usuarios de páginas web <input type="checkbox"/> Otros (detallar) - Número de registros comprometidos <input type="checkbox"/> Personas afectadas y entidad Responsable. <input type="checkbox"/>
Datos de carácter personal comprometidos:	<input type="checkbox"/> Datos identificativos: nombre y apellidos <input type="checkbox"/> Cuenta bancaria (pseudononimizada) <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> Dirección postal <input type="checkbox"/> Correo electrónico. <input type="checkbox"/> Currículum Vitae. <input type="checkbox"/> Claves de usuario/contraseñas <input type="checkbox"/> Otros ( especificar)
Tipo de brecha de seguridad	<input type="checkbox"/> Brecha de confidencialidad: partes que no están autorizadas, o no tienen un propósito legítimo para acceder a la información, acceden a ella. Informar: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Identidad de afectados (nombre o identificador de referencia).</li> <li>● Alcance de la divulgación: número potencial y tipo de partes que pueden haber accedido ilegalmente a la información. Identificar a receptores.</li> </ul> <input type="checkbox"/> Brecha de integridad: se altera la información original y la sustitución de datos puede ser perjudicial para el individuo. <ul style="list-style-type: none"> <li>● Identidad de afectados (nombre o identificador de referencia).</li> <li>● Datos comprometidos a los que afecta la alteración.</li> <li>● Identificar en qué consiste la alteración.</li> </ul> <input type="checkbox"/> Brecha de disponibilidad: no se puede acceder a los datos originales cuando es necesario. <input type="checkbox"/> Temporal (los datos son recuperables, pero tomará un periodo de tiempo y esto puede ser perjudicial para el individuo). <input type="checkbox"/> Permanente (los datos no pueden recuperarse).
Trazabilidad de accesos y uso de datos comprometidos	Comentarios:
Medidas adoptadas para contener la incidencia, minimizar riesgos y para evitar nuevas incidencias:	Sistemas afectados, y si lo permiten, informar sobre los accesos a datos comprometidos.
Clasificación del incidente de seguridad	<input type="checkbox"/> La Brecha de Seguridad se ha originado por una falta de medidas de seguridad técnicas implementadas en la compañía. <input type="checkbox"/> La Brecha de Seguridad ha sido provocada por un ataque de un tercero. <input type="checkbox"/> La Brecha de seguridad se ha originado por un error humano. <input type="checkbox"/> Otro: especificar
Información adicional	