



AJUNTAMENT DE
LA BISBAL D'EMPORDÀ

Exp. X2022000636

Ref. csp/mgr

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA DEL SERVEI DE RECEPCIÓ I ATENCIÓ AL PÚBLIC DINS LA RESIDÈNCIA GERIÀTRICA MUNICIPAL ZOILO FELIU

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE.

És objecte d'aquest contracte la prestació del servei de recepció i atenció al públic consistent en el control d'accés i atenció telefònica a la Residència Geriàtrica Municipal Zoilo Feliu.

2.-CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

Aquest servei comprèn les següents prestacions:

Servei de recepció i atenció al públic dins les dependències de la Residència Geriàtrica Municipal Zoilo Feliu.

- Atenció telefònica, derivació de trucades al servei corresponent de la residència, resolució de problemes, consultes o interlocució.
- Les tasques de recepció, control d'accés, informació i atenció al públic, de l'edifici de la Residència del Geriàtrica Municipal Zoilo Feliu.
- Programació de cita prèvia de les visites dels familiars de les persones grans residents, d'acord a les necessitats del centre i la normativa existent.
- Facilitar la informació pròpia dels tràmits relacionats amb el servei
- Custodiar les claus de l'edifici.
- Arxiu i registre
- Aquelles altres tasques de suport administratiu que els puguin ser encomanades a través del responsable de l'empresa.

3.-HORARI DEL SERVEI

En relació al servei de recepció i atenció al públic, aquest haurà de garantir el servei de dilluns a diumenge entre les 8:30h a les 19.30h (11 hores diàries) els 365 dies de l'any en cas de situació de normalitat i no afectació epidemiològica per la COVID 19.

En situació d'afectació epidemiològica, la residència només romandrà oberta 8 hores al dia de dilluns a diumenge, entre les 9:30 a 12:30 i de les 15 a les 19 hores.

**AJUNTAMENT DE
LA BISBAL D'EMPORDÀ**

En tot cas si les necessitats del servei ho aconsellen, podran ser modificats per l'òrgan de contractació prèvia notificació a l'empresa. En el cas que es produeixi una modificació de l'horari de dedicació, i sempre que no s'ampliï el còmput d'hores, l'empresa adjudicatària resta obligada al seu compliment. Un cop notificada la possible modificació, haurà d'adaptar la prestació del servei al nou calendari i horaris en un termini no superior a 15 dies naturals.

En total la previsió de dies en que es prestaria el servei si el contracte comença el 13 de juny de 2022 serien els següents:

	2022	2023	2024	2025	2026
Gener	-	31	31	31	31
Febrer	-	28	29	28	28
Març	-	31	31	31	31
Abril	-	30	30	30	30
Maig	-	31	31	31	31
Juny	18	30	30	30	12
Juliol	31	31	31	31	-
Agost	31	31	31	31	-
Setembre	30	30	30	30	-
Octubre	31	31	31	31	-
Novembre	30	30	30	30	-
Desembre	31	31	31	31	-
TOTAL	202	365	366	365	163

4.- DURADA DEL CONTRACTE.

El contracte tindrà una durada de dos anys, a comptar de la signatura del contracte i es podrà realitzar dues pròrrogues de forma anual fins a un màxim de dos anys més, previ acord exprés de la Corporació i d'acord amb l'oferta presentada.

5.- PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE**5.1 Pressupost base de licitació del contracte**

El pressupost base de licitació es fixa en 93.393,45 euros.

5.2 Valor estimat del contracte

El valor estimat del contracte (VEC), es fixa en 176.392,89€ d'acord amb la següent taula:

Total Pressupost base de licitació	93.393,45 €
1ª Pròrroga	46.632,85 €
2ª Pròrroga	46.632,85 €
Modificació 5%	9.332,96 €



AJUNTAMENT DE
LA BISBAL D'EMPORDÀ

VEC

178.174,64 €

6.- CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

Críteris d'adjudicació avaluables de forma automàtica (100 punts)

1) Oferta econòmica (fins a 80 punts):

La puntuació obtinguda per a cada licitador vindrà donada pel resultat de la següent fórmula de valoració econòmica:

$$P=80*(OB/OL)$$

"P": puntuació del criteri de la oferta econòmica

"OB": oferta més baixa presentada a la licitació (sempre i quan no acabi essent considerada una oferta amb valor anormal o desproporcionat)

"OL": oferta presentada pel licitador a puntuar

"80" la puntuació màxima a obtenir en el criteri de l'oferta econòmica.

2) Temps de resposta davant incidències ocorregudes durant l'execució del contracte (fins a 10 punts):

De més d'1 hora a 2 hores: **5 punts**

De 5 minuts a 1 hora: **10 punts**

3) Temps d'atenció i resolució de queixes i reclamacions relacionades amb els serveis prestats per l'adjudicada (fins a 10 punts):

De 24 hores fins a 36 hores: **5 punts**

Menys de 24 hores: **10 punts**

7.- OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

- El contractista només podrà cedir o traspasar a tercera persona els drets i obligacions que neixen del contracte, mitjançant l'autorització prèvia i expressa de l'Ajuntament i de conformitat amb els requisits assenyalats a l'article 214 de la LCSP.
- El contractista està obligat a prestar el servei amb estricta subjecció a les condicions establertes en aquest contracte, i a prestar el servei amb la continuïtat convinguda.
- El contractista designarà una persona com a representant seu, que serà responsable de la bona marxa dels serveis i del personal, i que haurà de fer d'enllaç amb el corresponent tècnic/a d'aquesta Corporació i el responsable del contracte, si escau. Aquest serà l'encarregat de donar trasllat al personal de l'empresa de les indicacions i instruccions que doni l'Ajuntament.

Correspon a l'empresa adjudicatària:



AJUNTAMENT DE LA BISBAL D'EMPORDÀ

- Totes les obligacions que es desprenguin dels Plecs de Clàusules Administratives Generals, Particular i de Condicions tècniques, així com l'oferta de l'adjudicatari i del contracte que es signi.
- En cap cas, l'activitat de l'adjudicatari pot implicar exercici d'autoritat.
- Els serveis contractats estaran sotmesos permanentment a la inspecció i vigilància de l'Ajuntament. Del resultat d'aquestes inspeccions l'Ajuntament podrà proposar les modificacions que estimi oportunes en l'organització del servei, que hauran de ser complertes pel contractista, prèvia ordre per escrit, sempre que no es modifiquin les condicions del contracte de manera substancial.
- L'Administració podrà modificar per raons d'interès públic, les característiques del servei contractat. En el cas que els acords que dicti l'Administració respecte al desenvolupament del servei, manquin de transcendència econòmica, el contractista no tindrà dret a indemnització per raó dels mateixos.
- Complir la normativa en matèria fiscal i laboral, de seguretat social i higiene en el treball.
- L'adjudicatari ha de disposar del personal necessari i idoni per a la prestació dels serveis contractats, essent l'únic responsable del mateix, i per tant, de la seva exclusiva competència llur modificació, substitució o alteració segons les necessitats. L'empresa adjudicatària complirà tota la normativa legalment establerta referent al personal que aportarà al servei.
- L'Ajuntament no tindrà cap relació jurídica, laboral o de qualsevol tipus amb el personal de l'adjudicatari, ni durant la vigència, ni a l'acabament del contracte, sent a compte de l'empresa adjudicatària totes les obligacions i responsabilitats que es produeixin a causa del contracte.

8. LA CAPACITAT DEL PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI.

En relació a la capacitat professional del personal que prestarà el servei de recepció i atenció al públic:

- Ésser major d'edat
- No haver estat condemnat per cap delictes o, en cas d'haver-ho estat, tenir extingida la responsabilitat penal i cancel·lats els antecedents penals, o haver demanat, si s'escau, la cancel·lació. No estar inhabilitat/ada per a l'exercici de les funcions públiques ni estar separat/da mitjançant expedient disciplinari del servei de cap Administració pública. Serà aplicable, tanmateix, el benefici de la rehabilitació, sempre que la persona aspirant ho acrediti mitjançant el corresponent document oficial.
- Coneixements d'ofimàtica a nivell d'usuari mig
- Coneixements intermedis o de suficiència de català i castellà



AJUNTAMENT DE LA BISBAL D'EMPORDÀ

- L'empresa adjudicatària es compromet, a petició motivada de l'Ajuntament, a substituir el personal adscrit al servei, en cas de què s'hagi tingut coneixement de l'incompliment del seu compromís de confidencialitat.
- La empresa adjudicatària s'ha de comprometre a posar els mitjans necessaris per garantir que el personal dels serveis puguin rebre la formació relativa al seu lloc de treball i dels diferents aplicatius informàtics i eines de gestió del trànsit i la mobilitat, per part del personal especialitzat en aquestes matèries.
- Serà obligació del contractista indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte.

9. RESPONSABILITAT DEL CONTRACTISTA

El contractista és responsable de la qualitat tècnica dels treballs que dugui a terme i de les prestacions i serveis realitzats, com també de les conseqüències que es dedueixen per a l'administració o per tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte, tal com s'estableix en l'article 311 de la Llei 9/2017 de 8 de novembre LCSP.