



**TERCER INFORME COMPLEMENTARI DEL CONTRACTE DE SERVEIS PER A LA
PRESTACIÓ DEL SERVEI D'INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ TELEMÀTICA A
PERSONES VÍCTIMES D'UN DELICTE DE LA DIRECCIÓ GENERAL D'EXECUCIÓ
PENAL A LA COMUNITAT I DE JUSTÍCIA JUVENIL**

Contracte: Contracte administratiu		Unitat promotora: Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima de la DGEPCJJ del Departament de Justícia.
Tipus: Servei		
Expedient:	GEEC JU-2021-8	Procediment: Obert Contracte sotmès a regulació harmonitzada
Títol: AN/ARAV – Servei d'Informació i Orientació Telemàtica a persones víctimes d'un delictes		

	Import		
Valor estimat del contracte (sense IVA):	1.001.671,97 €		
	Import sense IVA	IVA	Total
Pressupost de licitació:	208.681,66 €	43.823,15 €	252.504,81 €
Termini d'execució:	Des de l'1 de gener de 2021 (o des de la data de la seva signatura si aquesta és posterior) fins al 31 de desembre del 2021. Se'n preveuen tres pròrrogues d'un any cadascuna.		

Per tal que l'expedient de referència pugui seguir amb la seva tramitació, s'emet aquest informe complementari d'acord amb les consideracions fetes per la Intervenció Delegada.

Es redacten de nou el punt **12** (CRITERIS DE SOLVÈNCIA DEL CONTRACTE), punt **13** (CRITERIS D'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE) i el punt **18** (PROTECCIÓ DE DADES) i es crea el punt **19** (CONSULTES PRELIMINARS), quedant de la manera següent:

12. CRITERIS DE SOLVÈNCIA DEL CONTRACTE

Els criteris de solvència econòmica i financera, i professional i tècnica són els que s'exposen a continuació:

Requisits específics de solvència i documentació acreditativa del seu compliment:

A) Solvència econòmica i financera:

En virtut dels articles 74, 86 i 87 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, la solvència econòmica i financera s'haurà d'acreditar mitjançant la declaració responsable sobre el volum anual de negocis igual o superior al 50% del valor estimat del contracte del lot al qual liciti en el millor exercici dels tres darrers disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i de presentació de les ofertes (IVA exclòs):

Solvència econòmica del lot únic: 50 % del valor estimat del contracte (500.835,98 €).

El volum de negocis s'acreditarà mitjançant declaració responsable.

B) Solvència tècnica o professional:

En virtut dels articles 74, 86 i 90 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, la solvència tècnica o professional s'haurà d'acreditar mitjançant una relació dels principals serveis executats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte durant els darrers tres anys, per un import acumulat en l'any de major execució igual o superior al 50% del valor estimat del contracte del lot al qual liciti (IVA exclòs).

Solvència tècnica del lot únic: 50 % del valor estimat del contracte (500.835,98 €).

Els serveis s'acreditaran com segueix:

- Mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic.
- Si el destinatari és un subjecte privat, es pot optar per acreditar els serveis amb un certificat expedit pel subjecte privat destinatari o bé mitjançant una declaració de l'empresari que ha d'anar acompanyada dels documents de què disposi que acreditin la realització de la prestació.

Aquesta relació ha d'indicar l'import, la data i el destinatari, públic o privat dels serveis executats.

La solvència s'haurà d'acreditar mitjançant la documentació següent:

- Certificat del Registre Central de delinqüents sexuals de no haver sigut condemnat per sentència ferma per cap delicte contra la llibertat i indemnitat sexual de cadascun dels membres del personal adscrit al contracte. Cada cop que una nova persona s'adscriu al contracte, caldrà que l'adjudicatària faciliti a l'administració el seu certificat corresponent.
- Documentació acreditativa del compliment dels mitjans que s'adscriuran a l'execució del contracte d'acord amb el contingut indicat en la declaració responsable de l'annex 11, corresponent al MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE DE COMPROMÍS DE DEDICACIÓ O ADSCRIPCIÓ DE MITJANS A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE, inclosa en el Sobre A.
- Certificat de cobertura emès per l'entitat asseguradora d'assegurances de responsabilitat civil professional complerta que garanteixi els danys derivats de l'activitat que constitueix l'objecte de la prestació del contracte.
- Una declaració en la qual posi de manifest on estaran ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats als mateixos. (Atès que en l'execució del contracte es requereix el tractament de dades personals per compte del responsable del tractament.)

- En el cas que l'entitat proposada com a adjudicatària compleixi els requisits previstos a l'article 20.3 de la Llei 37/1992, de 28 de desembre, de l'IVA, per a que la prestació estigui exempta d'IVA, d'acord amb l'article 20.1.8è.j), haurà de presentar fotocòpia del certificat corresponent de l'AEAT que l'acrediti com a entitat sense fins lucratiu.
- Tractament de dades: Atès que en l'execució del contracte es requereix el tractament de dades personals per compte del responsable del tractament, el proposat adjudicatari haurà de presentar, una declaració en la què posi de manifest on estaran ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats als mateixos.

13. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE

Es proposa aplicar una pluralitat de criteris d'adjudicació en base a la millor relació qualitat-preu (art. 145 LCSP).

A més del preu del servei, es consideren altres aspectes qualitius quantificables de forma automàtica, que han de presentar les entitats i/o empreses licitadores.

En aquest contracte no hi ha criteris que obeeixen a un judici de valor i, per tant, no caldrà comitè d'experts.

La puntuació màxima que es pot obtenir en la valoració de les diferents ofertes serà de 100 punts, d'acord amb els criteris següents:

Criteris de valoració automàtica		Punts
A	Oferta Econòmica	30
B	Model organitzatiu	15
C	Formació continuada als i les professionals dels equips	8
D	Model de coordinació	10
E	Model del procés de selecció de personal	5
F	Enquestes de satisfacció	7
G	Model de gestió de les demandes	10
H	Idiomes acreditats	10
I	Mitjans de comunicació addicionals	5

TOTAL	100
--------------	------------

Criteris d'adjudicació quantificables de forma automàtica: fins a 100 punts

Distribuïts de la manera següent:

A. Millor oferta econòmica: fins a 30 punts

Es valoraran les ofertes econòmiques presentades pels licitadors mitjançant el model d'oferta econòmica de l'**Annex 2** de la manera següent:

- L'oferta més econòmica que no s'hagi declarat com desproporcionada o amb valors anormals rebrà la puntuació màxima de 30 punts.
- La resta d'ofertes que no s'hagin declarat com a desproporcionades o amb valors anormals rebran una puntuació inversament proporcional a la de l'oferta més econòmica, d'acord amb el càlcul següent:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar
 P = Punts criteri econòmic
 O_m = Oferta Millor
 O_v = Oferta a Valorar
 IL = Import de Licitació
 VP = Valor de Ponderació

En aquesta fórmula, el Valor de Ponderació és d'1,3, ja que l'oferta econòmica es valora amb 30 punts sobre 100.

Ofertes presumptament desproporcionades o amb valors anormals

Els criteris per a considerar les ofertes com a presumptament desproporcionades o amb valors anormals, als efectes de l'article 149 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP), són els que s'exposen a continuació, en funció de si es presenta una oferta o més.

En el cas que només es valori una oferta, aquella en què concorrin, a la vegada, les circumstàncies següents:

- a) Que la baixa de l'oferta econòmica respecte al preu de licitació sigui superior al 25%.
- b) Que la suma de la puntuació obtinguda en els criteris d'adjudicació que no són oferta econòmica sigui superior al 75% del màxim total assolible.

Si hi ha dues o més ofertes, aquelles en què concorrin, a la vegada, les circumstàncies següents:

- a) Que la baixa de l'oferta econòmica respecte a la mitjana de les ofertes presentades sigui superior al 20% o bé que sigui superior en 5 unitats percentuals a la mitjana de baixes de totes les ofertes presentades.
- b) Que la puntuació obtinguda en els criteris d'adjudicació quantificables de forma automàtica que no són oferta econòmica sigui superior en 5 unitats percentuals a la mitjana aritmètica de totes les ofertes presentades.

En el supòsit que alguna de les ofertes es consideri presumptament desproporcionada o amb valors anormals, es donarà audiència al licitador que l'hagi presentada a fi que justifiqui la valoració de l'oferta i precisi les condicions de la mateixa, en particular, en allò que es refereix a l'estalvi que permeti el procediment d'execució del contracte, les solucions tècniques adoptades i les condicions excepcionalment favorables de que disposi per a executar la prestació, l'originalitat de les prestacions proposades, el respecte de les disposicions relatives a la protecció del treball i les condicions de treball vigents, o l'obtenció d'una ajuda de l'Estat.

En el cas que la justificació anteriorment esmentada no resulti satisfactòria, la Mesa de contractació podrà considerar la relació entre la solvència de l'empresa i l'oferta presentada, d'acord amb l'article 85.6 del Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques, sol·licitant a tal efecte els aclariments corresponents als licitadors afectats i aplicant, en el cas que l'oferta es consideri viable, el que estableix l'article 107 de la LCSP per tramitar la garantia a constituir.

Tots els càlculs respecte a les puntuacions i els criteris per a considerar les ofertes com a presumptament desproporcionades o amb valors anormals s'arrodoniran a dos decimals.

B. Model organitzatiu que cobreix una major franja horària amb un mínim de dos professionals: fins a 15 punts.

L'apartat 2.5.2 del Plec de Prescripcions Tècniques estableix una franja horària en què l'empresa haurà de garantir la presència de, com a mínim, 2 professionals. La disponibilitat d'un mínim de dues persones permet assegurar l'atenció a les demandes que plantegen les persones que es posen en contacte amb el servei.

Es tindran en compte els projectes que ampliïn la disponibilitat de dues persones en una major franja horària d'acord amb els criteris següents:

- L'empresa garanteix la disponibilitat de dos professionals en la franja horària de 08.00 a 10.00 hores: 3 punts.
- L'empresa garanteix la disponibilitat de dos professionals en la franja horària de 10.00 a 11.00 hores: 3 punts.
- L'empresa garanteix la disponibilitat de dos professionals en la franja horària de 18.00 a 20.00 hores: 5 punts.
- L'empresa garanteix la disponibilitat de dos professionals en la franja horària de 20.00 a 22.00 hores: 4 punts.

C. Formació continuada als i les professionals: fins a 8 punts

Es valorarà la formació oferta als i les professionals que executen el contracte fora del seu horari laboral i que les empreses licitadores declarin.

La puntuació es farà d'acord amb els criteris següents :

- Oferir un programa de formació especialitzada sobre atenció i contenció en crisis d'un mínim de 10 hores cada any: 2 punts.
- Oferir programes de formació especialitzada sobre victimologia d'un mínim de 10 hores cada any: 2 punts.
- Oferir un programa de formació especialitzada en dret processal penal d'un mínim de 10 hores cada any: 2 punts.
- Oferir un programa de formació destinada específicament a la persona coordinadora dirigida a la gestió d'equips professionals d'un mínim de 10 hores cada any: 2 punts.

D. Model de coordinació: fins a 10 punts

Es valorarà el model de coordinació que presenti l'empresa i es puntuarà d'acord amb els criteris que s'estableixen a continuació. Cal tenir en compte que es valorarà una única vegada el model de coordinació ordinària i una única vegada el model del coordinació extraordinària.

En relació al model de coordinació extraordinària la puntuació es farà d'acord amb els criteris següents:

En relació al model de coordinació extraordinària la puntuació es farà d'acord amb els criteris següents:

- Coordinació extraordinària per a la resolució d'incidències durant el mateix dia de la incidència: 6 punts.
- Coordinació extraordinària per a la resolució d'incidències durant el dia següent al dia de la incidència: 5 punts.
- Coordinació extraordinària per a la resolució d'incidències durant el segon dia següent al dia de la incidència: 4 punts.
- Coordinació extraordinària per a la resolució d'incidències durant el tercer dia següent al dia de la incidència: 3 punts.
- Coordinació extraordinària per a la resolució d'incidències durant el quart dia següent al dia de la incidència: 2 punts.
- Coordinació extraordinària per a la resolució d'incidències durant el cinquè dia següent al dia de la incidència: 1 punt.

En relació al model de coordinació ordinària la puntuació es farà d'acord amb els criteris següents:

- Coordinació interna ordinària de l'equip (coordinador/a i resta de professionals del servei) amb una periodicitat setmanal: 4 punts.
- Coordinació interna ordinària de l'equip (coordinador/a i resta de professionals del servei) amb una periodicitat quinzenal: 3 punts.
- Coordinació interna ordinària de l'equip (coordinador/a i resta de professionals del servei) amb una periodicitat mensual: 2 punts.
- Coordinació interna ordinària de l'equip (coordinador/a i resta de professionals del servei) amb una periodicitat bimestral: 1 punt.

E. Model del procés de selecció de personal: fins a 5 punts

L'equip professional que executa el servei ha de tenir unes competències i habilitats per a garantir un servei de qualitat. Per tant, és d'especial importància i rellevància el model de selecció de personal que utilitzi l'empresa licitadora.

La valoració d'aquest criteri es farà atenent als criteris següents:

- L'empresa compta amb una borsa de treball: 1,5 punts.
- L'empresa ofereix una formació inicial d'un mínim de 8 hores al professional que s'ha d'incorporar al servei: 2 punts.
- L'empresa utilitzarà eines de selecció de personal que permetin avaluar les competències professionals: 1,5 punts.

F. Enquestes de satisfacció: fins a 7 punts

Es valoraran les enquestes de satisfacció que presentin les empreses licitadores i es valoraran d'acord amb els criteris següents:

- L'empresa realitzarà enquestes de satisfacció a les persones ateses: 5 punts.
- Les enquestes inclouen propostes de millora: 2 punts.

El resultat de les enquestes s'han d'incorporar a la memòria anual que l'empresa ha de lliurar al final de cada exercici.

G. Model de gestió de les demandes: fins a 10 punts

L'apartat 2.5.2 del Plec de Prescripcions Tècniques estableix un nivell d'estàndard de servei en què es proposa dividir l'atenció en un nivell prioritització, un nivell d'atenció i un nivell específic.

En relació a la valoració del model de gestió de les demandes, cal tenir en compte que es puntuarà d'una banda el circuit de derivació al servei d'emergències 112 i de l'altra el circuit de derivació a l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte i que la suma de tots dos models seran valorats amb un màxim de 10 punts.

El circuit de derivació al servei d'emergències 112 és aquell que resol la incidència en el mateix moment que es detecta la situació d'urgència i que inclou un circuit d'informació posterior a la unitat promotora:

- El circuit inclou una fitxa de derivació al 112 a la unitat promotora i un seguiment posterior a la víctima: 4 punts
- El circuit inclou únicament una fitxa de derivació al 112 a la unitat promotora: 3 punts
- El circuit inclou únicament un correu electrònic a la unitat promotora (sense fitxa de derivació): 2 punts
- El circuit inclou únicament una trucada telefònica a la unitat promotora (sense fitxa de derivació): 1 punt

El circuit de derivació a l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte quan es detectin situacions que requereixen d'intervenció especialitzada es realitza:

- Mitjançant una fitxa de derivació a la unitat promotora i de forma immediata: 4 punts.
- Mitjançant una fitxa de derivació que és lliurada al dia següent a la unitat promotora: 3 punts.
- Mitjançant una trucada o un correu electrònic a la unitat promotora sense fitxa de derivació: 2 punts

Així mateix, es valorarà el següent:

- L'empresa incorpora almenys un circuit de derivació a altres serveis especialitzats: 2 punts.

H. Idiomes acreditats: fins a 10 punts

Es valorarà l'aportació d'un nombre d'idiomes per prestar el servei, superior a l'especificat en els plecs com a obligatoris, és a dir, català, castellà i anglès. Es valorarà l'oferta que presenti la possibilitat d'atendre més idiomes a aquells que es requereixen en el plec de prescripcions tècniques. En concret, es valoraran els coneixements acreditats en les llengües següents: francès, àrab, rus, romanès, portuguès, urdú i mandarí, de la manera següent :

- L'empresa licitadora acredita que l'equip pot acreditar 7 idiomes addicionals als requerits al plec de prescripcions tècniques: un total de 10 punts.
- L'empresa licitadora acredita que l'equip pot acreditar 6 idiomes addicionals als requerits al plec de prescripcions tècniques: un total de 8,5 punts.
- L'empresa licitadora acredita que l'equip pot acreditar un 5 idiomes addicionals als requerits al plec de prescripcions tècniques: un total de 7 punts.
- L'empresa licitadora acredita que l'equip pot acreditar 4 idiomes addicionals als requerits al plec de prescripcions tècniques: un total de 5,75 punts.
- L'empresa licitadora acredita que l'equip pot acreditar 3 idiomes addicionals als requerits al plec de prescripcions tècniques: un total de 4,25 punts.
- L'empresa licitadora acredita que l'equip pot acreditar 2 idiomes addicionals als requerits al plec de prescripcions tècniques: un total de 2'85 punts.
- L'empresa licitadora acredita que l'equip pot acreditar 1 idioma addicional als requerits al plec de prescripcions tècniques: un total de 1'5 punts.

Les empreses proposades adjudicatàries hauran d'acreditar aquest requisit mitjançant la presentació de titulacions oficials que demostrin un coneixement equivalent o superior al nivell d'equivalència B1 o certificació equivalent.

I. Mitjans de comunicació: fins a 5 punts

Es valorarà amb 1 punt cadascun, fins a un màxim de 5 punts, la inclusió dels mitjans de comunicació addicionals als establerts següents:

- Servei de videotrucades, a través d'una aplicació mòbil o ordinador.
- Servei de trucades de veu IP, a través d'una aplicació mòbil (Android com a mínim).
- Servei d'Skype o similar (amb i sense vídeo).
- Servei de xat disponible a la web del servei.
- La utilització de les xarxes socials.

18. PROTECCIÓ DE DADES

Hi ha tractament de dades, la finalitat del qual engloba:

- Gestionar el servei telemàtic d'informació i orientació a persones víctimes d'un delictes depenent de la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil.
- Recollir les actuacions, dades personals i dades judicials de les víctimes d'un delictes que són ateses a les Oficines d'Atenció a la Víctima d'un Delictes.

Per a més informació relativa al tractament de dades, vegeu l'Annex 9 del PCAP.

19. CONSULTES PRELIMINARS

No s'han realitzat consultes preliminars en relació amb aquest expedient.

Directora general d'Execució Penal
a la Comunitat i Justícia Juvenil