



**AJUNTAMENT
D'ESPARREGUERA**

AJUNTAMENT D'ESPARREGUERA

Servei d'assessorament en matèria de consum

Informe de Necessitat i Plec de Prescripcions Tècniques

Expedient núm. 3085-0451/2023

CSV: 81ec6459-d4f6-4d67-995e-27b4a426d68f
Aquest document és document electrònic segons l'article 27 de la Llei 39/2015, de
1 d'octubre. La seva autenticitat pot ser comprovada a l'adreça
<https://tramits.esparreguera.cat/Ciutadania/ValidarDocuments.aspx>





1. Antecedents.....	3
2. Objecte del contracte.....	3
3. Justificació de la necessitat.....	4
4. Pressupost de licitació.....	4
5. Durada del contracte.....	6
6. Justificació del procediment d'adjudicació.....	6
7. Criteris de valoració.....	6
8. Serveis a realitzar.....	10
9. Obligacions de l'adjudicatari.....	13
10. Condicions especials d'execució.....	19
11. Modificació del contracte.....	20
12. Subrogació.....	20
13. Subcontractació.....	20
14. Lloc de prestació.....	20
15. Assegurances.....	20
16. Responsable del contracte.....	21
17. Termini de Recepció.....	21
18. Període de garantia.....	21



**AJUNTAMENT
D'ESPARREGUERA**

1. Antecedents.

Existeix un contracte en vigor per a la prestació del Servei d'assessorament en matèria de consum de l'Ajuntament d'Esparreguera. Aquest contracte va finalitzar el dia 28 de febrer de 2023. Aquest contracte està previst en el Pla de Contractació.

Aquest contracte no està subvencionat.

2. Objecte del contracte.

Aquest contracte té per objecte la prestació del Servei d'assessorament en matèria de consum, que inclou la provisió dels serveis d'informació i mediació al consumidor, així com aquelles xerrades de sensibilització necessàries i la gestió que se'n derivi.

Per tant, es tracta d'un contracte de serveis.

No s'admeten variants en les ofertes respecte a l'objecte del contracte.

Malgrat les previsions contingudes en l'article 99.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es traslladen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (d'ara endavant, LCSP), es consideren motius vàlids, a l'efecte de justificar la no divisió en lots de l'objecte del contracte:

El fet que la realització independent de les diverses prestacions compreses en l'objecte del contracte en dificulta l'execució correcta des del punt de vista tècnic, atès que no tenen substantivitat pròpia, de manera que no és possible la seva execució de manera separada.

3. Justificació de la necessitat

La naturalesa i extensió de les necessitats que es pretenen cobrir mitjançant el contracte projectat així com la idoneïtat del seu objecte i contingut per satisfer-les, es concreten en prestar el Servei d'assessorament en matèria de consum al municipi d'Esparreguera, consistent en:

1. Serveis d'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.
2. Serveis de Mediació en matèria de consum.
3. Xerrades i sensibilització en matèria de consum.
4. Gestions derivades del procediment de consum
5. Altres funcions anàlogues necessàries per al funcionament del servei.

Amb aquests serveis tenen com a objectiu la defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries, així com la realització d'accions de sensibilització i formació ciutadana en la matèria. Aquest servei es presta als efectes de donar compliment a la competència municipal descrita en el paràgraf G de l'article 66 del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei Municipal i de règim local de Catalunya, que fa referència als "abastaments, els escorxadors, les fires, els mercats i la defensa d'usuaris i consumidors".

Aquesta competència no es correspon amb serveis de caràcter obligatori segons l'article 26 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.

4. Pressupost de licitació

La despesa i el preu del servei que per aquest Ajuntament representa la contractació de referència, amb càrrec a l'aplicació pressupostària 221 430 22799 - Contracte d'Oficina Atenció al Consumidor (OMIC), és de 103.194,22 € (cent tres mil cent noranta-quatre euros amb vint-i-dos cèntims), IVA inclòs, d'acord amb el següent desglossament:

Exercici	Aplicació pressupostària	Període	B Imposable	IVA 21%	TOTAL
2023	221 430 22799 - Contracte d'Oficina Atenció al Consumidor (OMIC)	1 de setembre de 2023 al 31 de desembre de 2023	10.908,48 €	2.290,78 €	13.199,26 €



**AJUNTAMENT
D'ESPARREGUERA**

2024	221 430 22799 - Contracte d'Oficina Atenció al Consumidor (OMIC)	1 de gener de 2024 al 31 de desembre de 2024	24.792,00 €	5.206,32 €	29.998,32 €
2025	221 430 22799 - Contracte d'Oficina Atenció al Consumidor (OMIC)	1 de gener de 2025 al 31 de desembre de 2025	24.792,00 €	5.206,32 €	29.998,32 €
2026	221 430 22799 - Contracte d'Oficina Atenció al Consumidor (OMIC)	1 de gener de 2026 al 31 de desembre de 2026	24.792,00 €	5.206,32 €	29.998,32 €
TOTAL			85.284,48 €	17.909,74 €	103.194,22 €

El preu base de licitació és adequat als preus generals de mercat (d'acord amb l'article 100 i 102 LCSP).

El preu del contracte s'ha determinat, d'acord amb la justificació que consta en l'expedient, en base a preus unitaris, d'acord amb el següent:

	Preu/hora sense IVA	Preu/hora amb IVA
Tasques de gestió, informació, mediació o atenció directa	23,00€	27,83€
Realització d'accions formatives o xerrades de sensibilització en matèria de consum	33,50€	40,53€

L'Ajuntament d'Esparreguera no està obligat a esgotar la totalitat del pressupost màxim, quedant la despesa real limitada a allò que resulti dels preus oferts per l'adjudicatari i dels

serveis efectivament requerits i realitzats. Malgrat això, les quantitats indicades en aquest Informe de Necessitats i PPT i en el PCAP constitueixen el límit màxim de despesa prevista.

No s'admet la revisió de preus durant la vigència del contracte.

5. Durada del contracte

El contracte tindrà una durada màxima de 3 anys i 4 mesos, finalitzant abans si s'esgota el crèdit disponible, o com a màxim el 31 de desembre de 2026. No es preveu la possibilitat de prorrogar el contracte. Aquesta durada es concreta tenint en compte la naturalesa de les prestacions, les característiques del seu finançament i la necessitat de sotmetre'n la realització periòdicament a concurrència (art. 29 LCSP).

6. Justificació del procediment d'adjudicació

La contractació es tramitarà mitjançant procediment obert simplificat, atès el compliment de les condicions establertes en l'article 159.1 LCSP.

7. Criteris de valoració

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ LA VALORACIÓ DELS QUALS ES PRODUEIX DE FORMA AUTOMÀTICA

Puntuació Total
màxim 75 punts

PROPOSICIÓ ECONÒMICA

Puntuació Total
màxim 25 punts

Oferta Econòmica	Màxim 25
La puntuació màxima serà per l'oferta més baixa i només per aquesta.	punts



AJUNTAMENT D'ESPARREGUERA

Per a la resta d'ofertes s'aplicarà la fórmula següent:

$$\text{Puntuació total} = (\text{MO}/\text{OL}) * X$$

X= Puntuació Màxima

MO= Millor Oferta (la de menor preu obté automàticament la màxima puntuació)

OL= Oferta objecte de valoració

Es calcularan les puntuacions obtingudes per cada concepte segons la fórmula anterior, es sumaran i es realitzarà la mitjana aritmètica per obtenir la puntuació final.

S'escull aquesta criteri de valoració per tal de fomentar la competitivitat de les ofertes en relació al preu.

Les empreses que, en la seva oferta econòmica, superin els preus unitaris i les empreses que no presentin una oferta econòmica quedaran excloses de la licitació.

En cas que una empresa no indiqui algun dels preus unitaris, s'entendrà que ofereix el preu unitari màxim"

ALTRES CRITERIS AUTOMÀTICS

Puntuació Total
màxim 50 punts

Provisió d'una borsa d'hores	Màxim 20 punts
S'atorgarà fins a 20 punts per la provisió d'una borsa d'hores anual per sobre de les hores ordinàries previstes de dedicació al servei per tal d'atendre demandes de gestió o atenció sobrevingudes, sense cost per	



**AJUNTAMENT
D'ESPARREGUERA**

l'Ajuntament	
Borsa d'hores de 50 hores..... 5 punts	
Borsa d'hores de 75 hores10 punts	
Borsa d'hores de 150 hores20 punts	
S'estableix aquest criteri per tal de produir millores en la prestació del servei i amb l'objectiu d'incrementar la competitivitat de les ofertes dels licitadors.	

Elaboració d'una memòria anual:	20 punts
Per l'elaboració d'una memòria anual de servei. amb indicadors, gràfics i estadístiques, així com aquells punts forts i de millora, que reculli les atencions i les gestions realitzades, separades per tipologia.	
S'estableix aquest criteri per tal de fer un major seguiment del servei i, així, millorar la seva qualitat.	

Informes. Periodicitat en la presentació dels informes:	Màxim 10 punts.
Quinzenals..... 10 punts	
Mensuals..... 5 punts	
S'estableix aquest criteri per tal de fer un major seguiment del servei i, així, millorar la seva qualitat.	

METODOLOGIA O PLA DE TREBALL

Puntuació total màxim
25 punts

Els licitadors hauran d'aportar un document que contingui la metodologia o pla de treball a seguir a l'hora de prestar els serveis objecte del contracte. Es valorarà la relació i descripció dels serveis a dur a terme, complint amb les especificacions fetes en el present PPT que regeixen aquest contracte. Aquesta memòria tindrà una extensió màxima de 15 pàgines.

No serà objecte de valoració la mera descripció dels requisits d'execució del servei ja detallats en el PPT.

Per valorar la metodologia de treball es tindran en compte els criteris següents:

Establiment de protocol de gestió del servei i d'atenció al ciutadà de conformitat amb la normativa d'aplicació. Determinació de l'ús dels sistemes i aplicacions informàtiques proposats per gestionar els expedients i procediments. Es valoraran aspectes vinculats a l'establiment de protocols i metodologies de gestió eficients, que posin en valor la correcta atenció al ciutadà i gestió dels expedients. - Molt satisfactori20 punts - Notablement satisfactori.....16 punts - Adequadament satisfactori.....12 punts - Suficientment satisfactori7,5 punts - Poc Satisfactori 0 punts	Màxim 20 punts
Establiment i aplicació d'un sistema de verificació de la qualitat del servei i d'atenció de les queixes i reclamacions que es puguin produir (tant per part dels usuaris, com dels propis treballadors) Es valorarà la inclusió de protocols, inclusió de sistemes de qualitat, mostres, etc. - Molt satisfactori5 punts - Notablement satisfactori.....4 punts - Adequadament satisfactori.....3 punts - Suficientment satisfactori2,5 punts - Poc Satisfactori 0 punts	Màxim 5 punts



**AJUNTAMENT
D'ESPARREGUERA**

Aquests criteris d'adjudicació subjectius s'apliquen als efectes d'establir els sistemes de gestió del servei més eficients, que posin accent en la qualitat del servei i en la correcta atenció realitzada al ciutadà, així com en la resolució de les queixes que se'n puguin derivar.

Aquests criteris d'adjudicació s'apliquen als efectes de donar compliment al principi d'eficiència de l'administració així com la possibilitat d'incorporar mesures de millores que disposen les empreses del sector en l'execució de les prestacions contractuals.

8. Serveis a realitzar.

L'adjudicatari haurà de prestar els següents serveis:

1. Serveis d'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.
2. Serveis de Mediació en matèria de consum.
3. Xerrades i sensibilització en matèria de consum.
4. Gestions derivades del procediment de consum
5. Altres funcions anàlogues necessàries per al funcionament del servei.

Amb els següents objectius:

- a) Optimitzar la despesa en la prestació dels serveis de consum.
- b) Millorar i racionalitzar les actuals prestacions del servei.
- c) Donar un servei de qualitat relatiu als serveis de consum.

Queden inclosos en la prestació tots els treballs complementaris per a la realització del servei, ordenació de l'espai del treball i tots aquells necessaris per a la correcta execució del contracte.

El present servei no representa un compromís exclusiu per l'Ajuntament dels serveis objecte del contracte.

8.1. Freqüència horària

El resum de freqüències aproximat, en un període anual, és el següent:



AJUNTAMENT D'ESPARREGUERA

TIPOLOGIA DE SERVEI	HORES MENSUALS (SENSE INCLOURE EL MES D'AGOST)	HORES SETMANALS	HH/ANUALS	PREU/HORA MÀXIMS/IVA	TOTAL S/IVA	TIPUS IVA	TOTAL IVA INCLÒS
Informació, assessorament, mediació i atenció al consumidor	91,64	21,31	1008	23	23.184,00 €	21%	28.052,64 €
Xerrades en l'àmbit del consum			48	33,5	1.608,00 €	21%	1.945,68 €
TOTAL							29.998,32 €

No s'inclouen les hores mensuals de les xerrades, atès que aquestes es realitzaran en funció de les necessitats i l'impuls de les diferents campanyes.

D'aquesta manera, la proposta d'horari seria la següent:

DIA DE LA SETMANA	HORARI MATÍ	HORARI TARDA
Dilluns	9 a 14 hores	
Dimarts	9 a 14 hores	15 a 18 hores
Dimecres		
Dijous	9 a 14 hores	15 a 18:15 hores
Divendres		

Aquesta freqüència i calendarització podria variar, atenent a la oferta per preus unitaris realitzada per l'adjudicatari.

8.2. Perfil del personal per a la realització de les tasques

Per al servei de gestió i atenció a l'Oficina Municipal d'Informació a les persones consumidores (OMIC), i les tasques de mediació en consum i anàlogues:

Titulació mínima exigida:



**AJUNTAMENT
D'ESPARREGUERA**

- Tècnics/ques en consum amb titulació acadèmica acreditada i/o el curs: Assistant Tècnic en Consum atorgat per l'Agència Catalana de Consum (Generalitat de Catalunya) o equivalent.
- Recomanable formació en Dret o similar.

Experiència mínima exigida:

- Experiència mínima de dos anys en prestació en serveis OMIC.

Funcions:

- Informar, orientar i assessorar a les persones consumidores en matèria de consum, bé de forma presencial a les dependències assenyalades al PPT, bé per altres mitjans com telefònics i electrònics.
- Rebre i tramitar les queixes, reclamacions, denúncies de les persones consumidores.
- Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i formes d'exercir-los.
- Gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum.
- Fomentar l'arbitratge com a mitjà de resolució dels conflictes de consum entre els establiments comercials, les empreses i les persones consumidores.
- Col·laborar en la difusió i promoció del servei de consum a través dels mitjans institucionals i locals.
- Executar i implantar directament les accions acordades a la planificació anual, així com les activitats puntuals previstes sota les directrius i criteris d'intervenció definits per l'Ajuntament d'Esparreguera.
- Proposar línies d'actuació i de bones pràctiques per a la millora del servei.
- Treball en xarxa per resoldre els expedients.

Per a la realització d'accions de formació i sensibilització en matèria de consum:

Titulació mínima exigida:

- Tècnics/ques en consum amb titulació acadèmica acreditada i/o el curs: Assistant Tècnic en Consum atorgat per l'Agència Catalana de Consum (Generalitat de Catalunya) o equivalent.

Experiència mínima exigida:

- Experiència mínima de dos anys realitzant accions de sensibilització i/o formació.

Funcions:

- Impartir les sessions de difusió, sensibilització i/o formació en matèria de consum als col·lectius d'interès.
- Preparar els materials didàctics.
- Col·laborar en les accions de difusió de les accions formatives.

9. Obligacions de l'adjudicatari.

9.1. Solvència tècnica i econòmica

En relació a la solvència econòmica financera, d'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) LCSP, el volum anual de negocis referit al millor exercici dins dels tres últims exercicis disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici de l'empresari i de presentació de les ofertes ha de tenir un valor igual o superior a 29.998,32 €

El mitjà d'acreditació del mínim assenyalat s'acreditarà mitjançant una declaració sobre el volum global de negocis i, si escau, sobre el volum de negocis en l'àmbit d'activitats corresponent a l'objecte del contracte, referit com a màxim als tres últims exercicis disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari, en la mesura en què es disposi de les referències de dit volum de negocis.

Quan, per raons justificades, l'empresari no pugués facilitar les referències sol·licitades, podrà acreditar la seva solvència econòmica i financera mitjançant qualsevol altra documentació presentada que sigui considerada com a suficient per l'òrgan de contractació.

En quant a la solvència tècnica professional, el licitador haurà d'acreditar com a mínim haver realitzat durant els últims 3 (tres) anys, un servei de característiques anàlogues i d'import igual o superior al que és objecte de contracte, mitjançant una relació dels principals serveis realitzats en els últims 3 (tres) anys en l'àmbit de l'objecte del contracte o en àmbits connexes, amb indicació del seu objecte, de l'import total, la data i l'entitat contractant, pública o privada.

Així mateix, el personal que exerceixi les prestacions objecte del contracte haurà de comptar amb la titulació i experiència mínima especificada en la clàusula 8.2 del present IN+PPT, en funció de les funcions que li pertocuin.

9.2. Obligacions generals

Els drets i les obligacions de les parts seran aquells que resultin de la documentació contractual i la normativa aplicable i, en particular, els següents:

- a) Compliment de totes aquelles obligacions pròpies de l'execució del contracte administratiu de serveis i aquelles que se'n derivin del PPT i de les disposicions normatives d'aplicació.
- b) L'adjudicatari estarà obligat al més exacte compliment de totes les lleis i disposicions vigents en matèria social, laboral i de seguretat, haurà de tenir, per tant, tot el personal degudament legalitzat d'acord amb aquestes lleis.
- c) L'Ajuntament està facultat per sol·licitar a l'empresa adjudicatària, en qualsevol moment, tota la documentació que consideri necessària a fi de comprovar la plena legalitat de l'empresa en relació a la situació fiscal, laboral, administrativa, i tota aquella documentació relativa a la prestació dels serveis contractats. El requeriment haurà d'atendre's en el termini que en cada moment assenyali l'Ajuntament, el qual serà proporcional al requeriment efectuat.
- d) El contractista s'obliga a disposar durant tota la vigència del contracte pòlissa/es adequades i suficients que cobreixi la responsabilitat civil i danys a tercers davant qualsevol contingència i a presentar anualment a l'Ajuntament una còpia de les pòlisses de responsabilitat actualitzades.
- e) En tot cas, seran suportats per l'adjudicatari els danys i perjudicis en la quantia de la franquícia i en tot allò que superin els límits establerts a les pòlisses, així com respecte els béns i riscos no coberts a les mateixes.
- f) L'adjudicatari haurà de mantenir com a mínim les següents cobertures:
 - a. Tenir donats d'alta a la Seguretat Social a totes les persones que intervinguin en els serveis així com donar compliment a les assegurances de vida i accidents que determinin el Conveni sectorial al que pertanyin.
 - b. Qualsevol altre assegurança que li pugui ser exigida per la legislació vigent o Conveni Col·lectiu durant la vigència del contracte.
- g) El contractista estarà obligat a col·laborar un cop finalitzat el contracte amb l'empresa entrant per un període transitori de 15 dies a comptar a partir de la notificació de l'adjudicació del nou contracte a la nova empresa o entitat entrant.



Aquest període s'estableix per tal de garantir la continuïtat del servei amb el menor perjudici als usuaris.

- h) És obligació del contractista comunicar fefaentment qualsevol canvi que afecti a la seva personalitat jurídica, suspent-se el còmput de terminis legalment previst per a l'abonament de les factures corresponents fins que es verifiqui el compliment de les condicions de la subrogació.
- i) El contractista és responsable de l'exacte compliment de la totalitat dels serveis contractats; no podent excusar-se el seu compliment per les faltes de subministradors o altres tercers.
- j) El contractista haurà de prendre totes les precaucions necessàries per evitar accidents i perjudicis de tot ordre, essent responsable d'elles, i atenent a aquesta matèria a la legislació vigent.
- k) L'empresa adjudicatària serà la responsable dels accidents o danys que es pugin produir, fins i tot a terceres persones, per no aplicar les mesures de seguretat, siguin o no advertides per l'Ajuntament.
- l) L'empresa adjudicatària haurà de respondre de tota indemnització civil o administrativa de danys i perjudicis per accidents ocasionats pels seus treballadors i empleats, i instruments de treball utilitzats en la prestació del servei objecte del contracte, sense perjudici de les sancions contractuals que se'n poguessin derivar i dels drets que els assisteixin davant dels autors dels fets o les companyies d'assegurances dels riscos.
- m) L'empresa adjudicatària haurà d'informar, de forma immediata sobre les reclamacions i denúncies de que tingué coneixement.
- n) L'adjudicatari haurà de disposar d'un responsable tècnic que dirigirà el personal i els treballs de la contracta i el qual estarà en contacte directe amb l'Ajuntament, el qual rebrà d'aquesta, les ordres oportunes i assistirà als mesuraments, modificacions, classificacions, etc.
- o) L'adjudicatari haurà de comunicar a l'Ajuntament qualsevol anomalia que trobi en el desenvolupament del seu treball, així com suggeriments en ordre a la seva major racionalització i eficàcia, i a facilitar a l'Ajuntament qualsevol informació que els sigui requerida, a efectes de control, estadística o coneixement de les operacions en curs o realitzant en l'aspecte tècnic com econòmic.

9.3. Obligacions relatives al personal del Servei

- a) El contractista realitzarà tots els serveis inclosos en aquest contracte amb el personal previst en el PPT, i/o en la seva oferta, i garantirà en tot moment que el servei es presti amb el personal necessari; tot això, amb independència de l'obligació que recau sobre el contractista de garantir el compliment dels drets socials dels



treballadors en compliment de la legislació vigent en matèria de protecció social i discapacitat i higiene en el treball i altres de caràcter social.

- b) El personal que l'adjudicatari destini a aquest contracte haurà de tenir la formació i experiència exigida en el PPT del contracte i/o aquells que el contractista hagi fet constar en la seva oferta, que en tot cas hauran de ser adequades a les tasques que s'han de desenvolupar en execució del contracte. Aquest personal no s'identificarà a la oferta ni en el contracte amb dades personals, sinó per referència al lloc de treballs i/o funcions a desenvolupar.
- c) Tot el personal que l'adjudicatari destini a l'execució de les prestacions d'aquest contracte haurà d'estar integrat en la seva pròpia plantilla i no tindrà vinculació laboral amb l'Ajuntament d'Esparreguera. En caràcter general, aquest personal haurà d'estar contractat prèviament per l'empresa contractista. Quan puntualment l'adjudicatari necessiti contractar nou personal per a l'execució d'aquest contracte haurà de fer-ho sota alguna modalitat de contractació que no vinculi als treballadors de forma directa als serveis que constitueixen l'objecte del contracte, sinó directament a l'empresa adjudicatària. L'Ajuntament d'Esparreguera no tindrà cap intervenció en la selecció del personal del contractista, facultat que correspondrà exclusivament a l'empresa contractista.
- d) El contractista procurarà que les variacions en el personal assignat a l'execució del contracte siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, amb vista a no alterar el bon funcionament del servei (quan hi hagi raons que justifiquin aquesta exigència) informant en tot moment d'aquest fet a l'entitat contractant.
- e) L'adjudicatari no podrà organitzar les prestacions objecte de contracte de manera que sigui susceptible de constituir una unitat econòmica amb identitat pròpia diferenciada de la resta de l'activitat de l'empresa.
- f) En cas de vaga legal, l'empresa adjudicatària haurà de mantenir informat permanentment a l'Ajuntament d'Esparreguera sobre les incidències i desenvolupament de la vaga.

9.4. Obligacions específiques del contractista

- a) Els procediments i els serveis descrits a l'apartat vuitè del present plec de clàusules tècniques s'hauran de realitzar de conformitat amb allò establert a la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, al Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum, i a totes les lleis i disposicions que estiguin en vigor en el moment de la realització del servei.



- b) L'adjudicatari haurà de realitzar, com a mínim, un informe trimestral de seguiment dels expedients vinculats, sens perjudici de les millores que es puguin determinar en la seva oferta. Alhora, s'establirà una reunió trimestral d'execució del contracte.
- c) L'adjudicatari haurà d'establir la seva pròpia metodologia d'atenció al ciutadà i de gestió d'expedients, que haurà de ser coherent amb l'oferta presentada. Aquests protocols d'actuació, s'hauran de seguir aplicant el més estricte compliment de la normativa, i podran de ser supervisats i/o validats per l'Ajuntament, que podrà requerir la documentació necessària quan així ho consideri adient.
- d) L'adjudicatari haurà de proveir al personal vinculat a l'execució del contracte, de tots aquells equips necessaris per dur a terme les seves tasques, entre els que s'inclouen: sistema de telefonia, ordinador portàtil, correu electrònic i aplicacions i sistemes informàtics per a la gestió de l'atenció al ciutadà i dels expedients que se'n derivin.
- e) Serà responsabilitat del contractista organitzar el servei de manera que es garanteixin les íntegres prestacions contractades; així mateix el contractista haurà d'assegurar els drets socio-laborals dels seus treballadors, sense que l'Ajuntament interfereixi en les decisions que adopti envers a cada treballador, més enllà de verificar que en tot moment disposi dels efectius compromesos i de la correcta execució de totes les prestacions contractades.
- f) El contractista s'obliga a complir amb les prescripcions que es prevegin a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal i, en especial, les contingudes a l'article 28 Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) i demés normativa aplicable.

En el cas que el personal vinculat a l'empresa adjudicatària tingui accés, directe o indirecte, a dades o informacions de caràcter personal, l'empresa els exigirà el compliment del deure de secret respecte de les dades i informacions a què haguessin pogut tenir accés en el desenvolupament de l'activitat o servei prestat.

En tot cas, les dades facilitades són titularitat de l'Ajuntament d'Esparreguera, el qual les facilitarà a l'encarregat de tractament per a la realització exclusiva de les finalitats previstes en el contracte, l'accés a les dades no tindrà caràcter de comunicació.

L'encarregat de les dades s'obliga a guardar confidencialitat envers a les que accedeixi, i a no utilitzar-les per una altra finalitat, obligant-se a no comunicar-les a altri, ni tan sols per a la seva conservació i a retornar-les o destruir-les un cop finalitzat el servei, obligació que subsistirà fins i tot després de finalitzar les seves relacions respecte al responsable del fitxer, excepte quan una llei vigent, obligui a l'encarregat



del tractament a conservar-les durant un temps determinat. En aquest cas les dades es bloquejaran durant el temps que imposi la legislació.

- g) El contractista procurarà l'estabilitat en el treball del personal que entre les seves funcions hi figuri l'execució d'aquest contracte, garantint sempre que en cas de substitució es farà amb una altra persona que reuneixi els mateixos requisits de titulació i/o experiència exigits en el contracte, donant-se compte d'aquets canvis al responsable municipal del contracte.
- h) L'adjudicatari exercirà de manera real, efectiva i continuada la direcció del personal que destina a l'execució del contracte, assumint totes les obligacions i drets inherents a la seva condició d'empresari: negociació col·lectiva, concessió de permisos, vacances, llicències, control de l'assistència al treball i productivitat; pagament dels salaris, cotització a la Seguretat Social i retenció de l'IRPF; compliment de la normativa en formació i prevenció en riscos laborals, inclòs l'exercici de la potestat disciplinària, etc.
- i) L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions exercides respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.
- j) L'empresa contractista ha de designar almenys un coordinador tècnic o responsable (segons les característiques del servei externalitzat poden establir diferents sistemes d'organització en aquest punt), integrat en la seva pròpia plantilla, que tindrà entre les seves obligacions les següents:
 - i. Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista i l'Ajuntament, canalitzant la comunicació entre l'empresa contractista i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte, d'una banda, i l'Ajuntament, d'altra banda, en tot allò relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
 - ii. Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
 - iii. Supervisar el correcte desenvolupament per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que tenen encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
 - iv. Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte i, amb aquest efecte coordinar adequadament l'empresa contractista amb "l'entitat contractant", a efectes de no alterar el bon funcionament del servei.
 - v. Informar a "l'entitat contractant" sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.



**AJUNTAMENT
D'ESPARREGUERA**

- k) L'empresa adjudicatària organitzarà els torns de vacances del seu personal segons els mesos de servei de cadascun dels centres, tenint en compte el període en què es troben operatives les instal·lacions.
Aquesta planificació de les vacances de cada treballador/a serà comunicada per escrit a l'Ajuntament, per part de l'empresa adjudicatària i un mes abans de l'inici del període de vacances del personal del servei amb independència de la seva responsabilitat en el desenvolupament del servei.
- l) L'empresa adjudicatària assignarà l'horari del personal que sigui necessari per a la realització dels treballs que es precisin, d'acord amb el que determini l'Ajuntament.
Els responsables de l'Ajuntament podran suggerir canvis en la planificació i horaris de la intervenció dels especialistes lliurades per les empreses quan ho considerin convenient.
- m) L'empresa adjudicatària serà responsable de la cortesia dels seus treballadors i posarà remei immediatament a qualsevol mal comportament dels treballadors adscrits als serveis, sense perjudici d'aplicar el règim sancionador corresponent.
Ha d'haver absència de tota indicació o símbols i logotips que no siguin els previstos o permesos per l'Ajuntament d'Esparreguera.

9.5. Seguretat i salut

- a) Tot el personal que intervingui en el desenvolupament del servei de consum s'haurà de sotmetre a les normes de seguretat i control que s'assenyalen, de manera que es pugui desenvolupar un seguiment del personal.
- b) Qualsevol proposta de modificació que consolidi un canvi definitiu de la persona assignada a l'organització dels llocs de treball haurà de fer-se per escrit amb anterioritat a aquesta modificació, amb la finalitat de rebre la seva corresponent aprovació per part de l'Ajuntament.
- c) L'empresa adjudicatària resta obligat al compliment de la normativa general sobre la prevenció de riscos laborals, Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, modificada pel Llei 54/2003, de 12 de desembre, de reforma del marc normatiu de la prevenció de riscos laborals i en particular, de les disposicions sobre coordinació d'activitats empresarials a que es refereix l'art. 24 de la Llei 31/95 sobre Prevenció de Riscos Laborals i el RD 171/2004 de 30 de gener que desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/95 sobre Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

10. Condicions especials d'execució

Les condicions especials d'execució del contracte seran les que tot seguit s'indiquen:



AJUNTAMENT D'ESPARREGUERA

L'empresa adjudicatària, haurà de tenir incorporat un protocol de prevenció de l'assetjament sexual i de l'assetjament per raó de sexe en l'entorn laboral així com en la relació amb els usuaris/es i entre els usuaris/es.

11.Modificació del contracte

Es preveu la modificació del contracte, tot justificant-ho en l'expedient, d'acord amb el següent:

- a) Les condicions per què es pugui produir la modificació del contracte són l'augment de les necessitats de gestió i/o d'atenció al ciutadà en matèria d'informació o de mediació.
- b) Els límits de la modificació s'estableixen en el 15%
- c) La naturalesa de la modificació és l'augment de les hores de prestació del servei.

12.Subrogació

No és procedent.

13.Subcontractació.

El contractista únicament podrà subcontractar vàlidament fins un 30% de l'import d'adjudicació, IVA exclòs, mitjançant la comunicació prèvia i per escrit a l'ajuntament i de conformitat amb els requisits assenyalats a l'article 215 LCSP.

14.Lloc de prestació.

Les instal·lacions on es duran a terme els serveis podran ser les següents, sense perjudici de possibles canvis per qüestions logístiques i/o organitzatives:

Nom

Adreça

Edifici Municipal de Cal TrempatVia Mil·lenari, 8, 08292, Esparreguera

15. Assegurances.

El contractista s'obliga a disposar d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import mínim de 100.000,00€.

16.Responsable del contracte

La persona responsable del contracte és la tècnica d'atenció a les persones del servei de promoció econòmica, vinculada a l'àmbit de consum, o el cap de servei de dinamització i de participació ciutadana en el seu lloc. Aquest servei haurà de constar com a destinatari de les factures que expedeixi el contractista durant l'execució del contracte.

17.Termini de Recepció

El termini de recepció del contracte serà de 30 dies.

18.Període de garantia

S'estableix un període de garantia d'un any, a contar des de la finalització íntegra de les prestacions del contracte.

Adrián Kleque García

Cap de Servei

Marta Orús García

Tècnica d'Atenció a les Persones

Esparreguera, a data de la signatura electrònica.