

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

Clàusula 1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és fixar les condicions per a la contractació del **SERVEI D'INFORMACIÓ, ASSESSORAMENT, ORIENTACIÓ JURÍDICA EN CONSUM I TASQUES DERIVADES DE L'OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ ALS CONSUMIDORS**

El codi del CPV corresponent a aquest contracte és el següent:
CPV: 79140000-7 Serveis d'assessoria i informació jurídica.

Clàusula 2. Responsabilitats de l'empresa adjudicatària

L'adjudicatari està obligat a portar a terme la prestació del servei amb estricta subjecció a tota la legislació general i sectorial aplicable, a aquest plec i a l'oferta presentada, de conformitat amb les instruccions donades per l'Ajuntament de Vallirana.

Responsabilitats:

- Informar, orientar i assessorar a les persones consumidores en consultes en matèria de consum, bé de forma presencial a les dependències de l'OMIC, bé per altres mitjans com telefònics i electrònics.
- Realització de 1353 hores de servei d'atenció i gestió de les reclamacions i 44h de servei d'orientació jurídica, segons contractació inicial de dos anys (exclou el mes d'agost):

2023: (218h: 210h de servei d'atenció i gestió de les reclamacions i 8h de servei d'Orientació Jurídica). De l'11 de setembre al 31 de desembre de 2023.

2024: (700h: 678 de servei d'atenció i gestió de les reclamacions i 22h de servei d'Orientació Jurídica). De l'1 de gener al 31 de desembre de 2024.

2025: (479h: 465h de servei d'atenció i gestió de les reclamacions i 14h de servei d'Orientació Jurídica). De l'1 de gener de al 10 de setembre de 2025.

- Rebre i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores.
- Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les 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.
- Programar un mínim de dues hores mensuals d'assessorament jurídic especialitzat en matèria de consum.
- Elaboració d'informes bimensuals i un d'anyal, on es recullen les dades d'actuació del servei d'OMIC, incloent les dades del servei d'assessorament jurídic en consum.
- Proposar i elaborar un mínim de 5 articles d'informació i divulgació en matèria de consum, per ser publicats als mitjans de comunicació municipals.
- Proposar línies d'actuació i de bones pràctiques per la millora del servei.

Major, 329 • Tel. 93 683 08 10 • Fax 93 683 28 97 • www.vallirana.cat • 08759 VALLIRANA (Baix Llobregat)





- 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 de Vallirana.
- Col·laboració en accions de promoció de l'OMIC.
- Treball en xarxa, quan escaigui, per resoldre els expedients.

Clàusula 3. Durada del contracte

El contracte tindrà una durada de DOS anys des de la seva signatura (s'exclou el mes d'agost), o en el seu cas en el propi contracte es determinarà la data efectiva d'inici d'aquest.

Aquest contracte es podrà prorrogar de forma expressa i per mutu acord entre les parts DOS anys més, prorrogable d'any en any, de manera que la durada màxima d'aquest contracte, incloses les possibles pròrrogues serà de quatre anys. El contractista haurà de prestar la seva conformitat de forma expressa a la proposta de pròrroga formulada.

L'inici d'execució es preveu a partir de l'11 de setembre de 2023, prèvia formalització del contracte

La durada prevista del contracte amb les pròrrogues incloses serà de l'11 de setembre de 2023 al 10 de setembre de 2027.

La durada del contracte (incloses les pròrrogues) cobrirà els SERVEIS D'ATENCIÓ DIRECTA A L'USUARI/ÀRIA DERIVATS PER L'EQUIP TÈCNIC DE L'OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC) I EL SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA EN CONSUM segons els períodes següents, excloent el mes d'agost de cada període:

- CONTRACTE INICIAL: de l'11 de setembre de 2023 (data inici prevista) al 10 de setembre de 2025.
- PRÒRROGA DEL CONTRACTE: de l'11 de setembre de 2025 al 10 de setembre de 2027.

Clàusula 4. Prestació del servei i horari

El servei s'organitzarà i es prestarà amb estricta subjecció a les característiques establertes en el contracte i dins els terminis que s'hi assenyalen, sota la supervisió de l'Ajuntament de Vallirana per tal d'assegurar la seva bona execució.

El contractista és responsable de la qualitat tècnica dels treballs que dugui a terme i de les prestacions i serveis realitzats, així com també de les conseqüències que es dedueixin per a l'Ajuntament de Vallirana o per a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

Amb la finalitat de prestar un servei de qualitat i de proximitat al ciutadà, aquest servei es durà a terme a la Casa Mestre.

Major, 329 • Tel. 93 683 08 10 • Fax 93 683 28 97 • www.vallirana.cat • 08759 VALLIRANA (Baix Llobregat)

19/06/2023
Signatura 1 de 1
Sandra Farreras Torno

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:

Codi Segur de Validació 2ae66364905e406a987f0c28555f6bbf001

Data document: 30/05/2023

Url de validació <https://sedesimplifica03.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=091>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





El còmput d'hores previst anual del Servei d'informació, assessorament i orientació i tasques derivades de l'Oficina d'Atenció als Consumidors és de 1375 hores i el còmput d'hores previst anual del Servei d'Orientació Jurídica en consum és de 44 hores.

Els horaris del servei seran els dilluns de 10 a 14.30 h, els dimarts de 10 a 15h i els dijous de 12 a 15 h i de 16.30 a 19 h. I el Servei d'Assessorament Jurídic els últims dijous de mes de 10 a 12 h.

Clàusula 5. Oferta econòmica

El preu màxim del contracte (incloent pròrroga) s'estableix en **62.878,00 €** (exclòs l'IVA), **76.082,38 €** (inclòs l'IVA)

Essent el preu màxim de licitació de la contractació inicial de **31.746,00 €** (IVA exclòs), **38.412,66 €** (IVA inclòs).

El contracte es desenvoluparà amb la següent execució

Any 2023 (11 setembre) – 2025 (10 setembre): 38.412,66 € (contracte inicial) (IVA inclòs).
Any 2025 (11 setembre) – 2027 (10 setembre): 37.669,72 € (pròrroga) (IVA inclòs).

Clàusula 6. Coordinació entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament

L'empresa adjudicatària haurà de respectar la normativa vigent i procediments interns de l'Ajuntament de Vallirana, així com coordinar-se completament amb l'Àrea de Promoció Econòmica per dur a terme de manera totalment eficient la prestació dels serveis adjudicats.

Per altra banda, l'empresa adjudicatària haurà de fer arribar a l'Ajuntament de Vallirana un informe bimensual en el qual s'evidenciï l'activitat de l'OMIC (nombre de visites, sectors més reclamats etc), per tal de fer el seguiment i avaluació del servei.

L'empresa adjudicatària designarà una persona responsable per tal de canalitzar les demandes del servei i les incidències que es puguin produir en relació amb l'execució del contracte.

Clàusula 7. Relació de l'empresa adjudicatària amb els usuaris del servei

L'accés dels usuaris al servei es produeix a través del departament de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Vallirana.

Els professionals que prestin efectivament el servei hauran de tractar amb correcció a les persones usuàries del servei, respectant els seus drets fonamentals i aquells altres que la legislació vigent reconeix.

També hauran d'eludir qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries del servei. L'empresa adjudicatària haurà d'informar a l'Ajuntament de Vallirana, mitjançant els canals de coordinació establerts de qualsevol incidència que es produeixi.

Clàusula 8. Personal que prestarà el servei

Major, 329 • Tel. 93 683 08 10 • Fax 93 683 28 97 • www.vallirana.cat • 08759 VALLIRANA (Baix Llobregat)





L'empresa adjudicatària haurà de posar el personal necessari per atendre els serveis adjudicats, el qual haurà de reunir els requisits de titulació i/o capacitat professional necessaris per poder prestar les tasques que l'execució d'aquest contracte comporta.

Per al servei de gestió i atenció de l'Oficina Municipal d'Informació a les persones consumidores (OMIC) es requereix:

- ✓ Tècnics/ques en consum amb titulació acadèmica acreditada i el curs: Assistent Tècnic en Consum atorgat per l'Agència Catalana de Consum (Generalitat de Catalunya).
- ✓ Experiència mínima de tres anys en prestació de Serveis OMIC
- ✓ Mediadors en consum amb la convalidació de la formació segons disposa l'Ordre EMT/163/2022

Per al servei d'assessorament jurídic especialitzat en matèria de consum es requereix:

- ✓ Llicenciats/des en Dret
- ✓ Experiència mínima de tres anys en prestació de servei d'assessorament jurídic especialitzat en consum.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar aquesta informació en forma de "currículum vitae" amb detall de la formació i experiència professional, específica en el camp de consum, acompanyat de fotocòpies que acreditin les titulacions relacionades. Els "currículums vitae" presentats hauran de ser els de les persones que duren a terme el servei D'OMIC i el servei d'Orientació Jurídica en consum a Vallirana.

El personal esmentat dependrà exclusivament de l'empresa adjudicatària. Aquesta tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de patró, i haurà de complir, en relació amb el seu personal, les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social i de prevenció de riscos laborals.

Les absències del personal per qualsevol motiu o circumstància s'hauran de cobrir amb personal propi de l'empresa adjudicatària. Aquests canvis en el personal no poden comportar en cap moment la interrupció del servei, ni el poden perjudicar. En cas de substitució del professional que habitualment presti el servei, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar al substitut les dades del cas, per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert.

Clàusula 9. Deure de confidencialitat

D'acord amb l'article 133.2 del LCSP, el contractista haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte.

El deure de confidencialitat tindrà una vigència de cinc anys, a comptar des del coneixement de la informació de referència.

De conformitat amb l'art. 133.1 del LCSP, l'òrgan de contractació no podrà divulgar la informació facilitada pels licitadors i designada per aquests com a confidencial.

Major, 329 • Tel. 93 683 08 10 • Fax 93 683 28 97 • www.vallirana.cat • 08759 VALLIRANA (Baix Llobregat)





Sandra Farreras Tormo
Tècnica en Consum

Signatura 1 de 1
Sandra Farreras Tormo
19/06/2023

Major, 329 • Tel. 93 683 08 10 • Fax 93 683 28 97 • www.vallirana.cat • 08759 VALLIRANA (Baix Llobregat)

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:			
Codi Segur de Validació	2ae66364905e406a987f0c28555f6bbf001	Data document: 30/05/2023	
Url de validació	https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=091		
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original		