



PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI PER PORTAR A TERME LA GESTIÓ DE L'OFICINA D'ATENCIÓ A LA POBRESA ENERGÈTICA I PROMOCIÓ DE L'EFICIÈNCIA ENERGÈTICA

1- OBJECTE DEL CONTRACTE:

Amb la finalitat de garantir l'accés als subministraments bàsics que, d'acord amb el que estableix la Llei 24/2015, tothom hi té dret, és voluntat de l'Ajuntament assessorar a la ciutadania i per vetllar perquè les persones vulnerables puguin exercir els seus drets energètics davant les companyies subministradores i evitar els talls dels subministres.

D'altra banda, el confort energètic és indispensable per a la qualitat de vida de les persones, però és necessari promoure l'eficiència energètica a les llars, per tal d'optimitzar els serveis i reduir les despeses tarifàries dels subministraments i alhora no malbaratar els recursos del planeta.

L'objecte d'aquest contracte, és la gestió de l'oficina d'atenció pobresa energètica i promoció eficiència energètica, creada al 2022, per contribuir a millorar la qualitat de vida de la ciutadania i acomplir el dret als subministraments bàsics.

2- CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI A DESENVOLUPAR PER L'EMPRESA:

L'oficina d'assessorament energètic ha de portar a terme les següents tasques:

- Atenció al públic: assessorament a persones i grups en matèria de pobresa energètica i estalvi energètic.
- Detectar i cercar solucions a consums excessius.
- Ajudar a reduir les factures de subministraments a les persones segons la seva situació socio econòmica.
- Fomentar mesures d'estalvi energètic.
- Assessorament en diferents tràmits: bo social, canvis de tarifa, discriminació horària, pla de pagaments...
- Tallers formatius a nivell grupal.
- Coordinació amb els serveis socials municipals i l'Oficina Local d'Habitatge, així com amb les empreses subministradores d'energia.
- Altres funcions no explícitament relacionades que es considerin necessàries per a la bona execució del contracte.

3- HORARI I PERSONAL:

- Assignació de l'equip:

* L'empresa adjudicatària designarà dues persones per prestar el servei de forma presencial. La seva dedicació serà de 35 hores setmanals durant 44 setmanes a l'any. El perfil professional de les persones que faran atenció al públic és d'administratives, titulació de Batxiller, Tècnic, FP2 o equivalent.

Durant el primer mes l'empresa adjudicatària farà una formació específica de 80 hores mínim en la branca de gestor energètic, sempre i quan el personal no hagi realitzat la mateixa amb anterioritat.

* L'empresa adjudicatària designarà una persona que farà les tasques de coordinació i supervisió i servirà d'interlocutora amb la persona responsable del contracte assignada per l'Ajuntament. La seva dedicació serà de 2 hores setmanals.

- **Horari del servei:** 35 hores a la setmana

* Dilluns, dimarts i dimecres de 8 a 14,30.

* Dijous de 8 a 14,30 i de 15,30 a 18,30

* Divendres de 8 a 14

- **Horari d'atenció al públic:** 20 hores a la setmana.

* Dilluns, dimarts, dimecres i divendres de 9'30 a 13

* dijous de 9,30 a 13,30 i de 16 a 18.

- **Horari de gestions i visites:** 15 hores a la setmana.

L'horari d'atenció al públic pot tenir petites modificacions respecte a les franges horàries.

Vacances: el servei romandrà tancat 1 setmana per setmana santa, durant tot el mes d'agost i 2 setmanes per nadal

4.- ESPAIS I MITJANS MATERIALS:

- Empresa adjudicatària

l'empresa adjudicatària proporcionarà els mitjans materials: 2 PC i 1 escàner/fotocopiadora, així com el material fungible que sigui necessari per al funcionament ordinari del servei, inclòs el manteniment dels equips i les llicències dels PC. L'empresa adjudicatària també aportarà 2 telèfons mòbils per tal de realitzar les comunicacions amb la persona responsable del contracte per part de l'Ajuntament i farà el manteniment del material que aporta. Un cop finalitzat el contracte l'empresa recuperarà el material aportat.

- L'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

Proporcionarà l'equipament d'oficina pel punt d'informació i atenció al públic que contarà amb dos punts de treball (dues taules, dues cadires, armariet tancat i cadires per atenció a l'usuari) i disposarà també d'un espai polivalent que faci les funcions d'aula-taller.

- Mitjans materials: l'Ajuntament també aportarà el número de telèfon del *Punt d'Atenció* amb 2 terminals fixes per realitzar l'atenció ciutadana i farà el seu manteniment.

- L'Ajuntament es farà càrrec de la neteja de l'oficina.

5.- OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI:

- L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament el telèfon de contacte i l'adreça de correu electrònic de la persona designada per coordinar el programa amb l'objectiu de poder efectuar una atenció telefònica que faciliti el seguiment de les incidències i la seva resolució, l'avaluació de les actuacions engegades i l'assessorament necessari perquè el programa es desenvolupi segons l'establert.
- L'empresa adjudicatària ha de presentar un equip de treball amb una proposta funcional i formativa ben definida. Es dóna especial importància a la formació inicial en matèria de legislació energètica, estalvi energètic, bona gestió energètica, contractació digital, accés a comptador electrònic, canvis contractuals, tràmits de Bo social, i intervencions bàsiques elèctriques en habitatges, per als 2 administratius, que anirà a càrrec de l'adjudicatari, i es durà a terme durant el primer mes de vigència del contracte, amb un mínim de 80 hores.

- L'adjudicatari haurà de presentar un Pla de Substitucions per cobrir incidències i baixes. L'empresa haurà de substituir immediatament, amb un màxim de 72 hores, si s'escau, els professionals necessaris en cas de baixa o absència d'un professional per a la prestació del servei. Les persones que substitueixin aquestes baixes o absències hauran de tenir el mateix perfil i requisits exigits i, en cas que sigui necessari per la durada de la baixa i/o absència, també haurà de fer la formació en matèria de legislació energètica.
- L'adjudicatari haurà de complir amb l'horari establert a l'apartat 3 d'aquest plec.
- L'adjudicatari ha de garantir en tot moment la qualitat del servei i l'atenció dels usuaris.
- S'establirà una reunió mensual entre el coordinador de l'empresa adjudicatària i la persona que designi l'Ajuntament per fer el seguiment del contracte, tasques de supervisió i seguiment organitzatiu, i traspàs de dades. A la finalització de l'any, o en el moment en que l'ajuntament ho requereixi, l'adjudicatari haurà de presentar a l'ajuntament una memòria de valoració del projecte, persones ateses, tràmits realitzats, etc..
- L'empresa adjudicatària, a més de respondre a totes les seves obligacions fiscals, laborals i tributàries, i les derivades de la contractació del personal empleat, serà també responsable dels danys i perjudicis que en la prestació del servei, o amb motiu de la mateixa, es puguin ocasionar a tercers o a bens municipals. Cal significar que tot el personal que presti els serveis objecte del present contracte dependrà exclusivament de l'adjudicatari a tots els efectes, sense que entre ells i l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs hi hagi cap vincle de dependència o se'n derivi cap vincle laboral fruit d'aquesta prestació de serveis.
- L'adjudicatari haurà d'informar a l'Ajuntament de qualsevol incidència o situació que afecti el bon funcionament del servei i s'haurà de sotmetre, en tot moment, a les indicacions i/o orientacions que faci l'ajuntament en relació amb el servei prestat.

6- PENALITATS PER INCOMPLIMENT:

Les infraccions en que pugui incórrer l'adjudicatari en el compliment de l'objecte del contracte es qualificaran en faltes lleus i greus, i tindran les sancions previstes al plec administratiu d'aquest expedient:

Seran infraccions greus:

- No garantir la correcta execució del servei ni en l'horari, ni en el contingut de les tasques establertes en el plec, sense cap justificació de força major, per un període igual o superior a 4 dies.
- La manca de resposta de l'empresa, via telemàtica o telefònica, davant qualsevol anomalia o urgència del servei en un període de 4 dies hàbils.
- No disposar de les dades de gestió del servei per un període superior a 15 dies.

Seran infraccions lleus:

- La prestació defectuosa del servei, en especial en l'atenció a les persones usuàries del mateix.
- L'incompliment d'altres terminis especificats als plecs i no catalogats com a infracció greu.

7- TERMINI D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE:

De l'1 d'abril al 31 de desembre de 2024, prorrogable per un any més, d'1 de gener fins a 31 de desembre de 2025.

En cas que el contracte no es pugui iniciar en la data prevista, els seus efectes començaran en la data de formalització, computant-se en aquella data l'inici dels seus efectes i finalitzant en acabar el termini previst del contracte, comptabilitzant-se després les possibles pròrrogues.

8- PRESSUPOST I FORMA DE PAGAMENT:

El pressupost anual del contracte és el que s'especifica en el quadre següent:

PREU CONTRACTE (primer any)	PREUS SENSE IVA	PREUS AMB IVA 21%
d'1 d'abril a 31 desembre de 2024	66.550 €	80.525,50 €
Total contracte	66.550 €	80.525,50 €
PREU PRÒRROGA (1 any)		
d'1 de gener a 31 desembre de 2025	84.123,24 €	101.789,12 €
Preu total inclosa pròrroga (2 anys)	150.673,24 €	182.314,62 €

En base a l'article 100 LCSP en el pressupost base de licitació es desglossaran els costos directes, indirectes i altres eventuals despeses calculades per a la seva determinació. Per això el pressupost de licitació es pot dividir en els següents costos:

- Salari agents energètics i coordinació: 74 %.
- Despeses directes: formació inicial i mitjans materials: 12 %
- Despeses indirectes: gestió de personal i marge d'empresa: 14 %

El preu màxim del contracte més serà de 84.123,24 € anuals sense IVA, a càrrec de la partida pressupostària núm. 101 2310 22706

S'apreciaran com a baixa temerària o desproporcionada les ofertes que incloguin una baixa superior al 7% de la mitjana de les ofertes.

Forma de pagament: el servei es facturarà mensualment, abans del dia 10 de cada mes i es faran 12 factures i cada una serà d'una dotzena part del contracte..

9-PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS:

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de donar estricta compliment a la normativa reguladora de protecció de dades de caràcter personal d'acord amb el que determina el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu 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 la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals; així com a aquella altra normativa reguladora de protecció de dades de caràcter personal que sigui d'aplicació durant la vigència del contracte i que no contradigui, s'oposi o sigui incompatible amb el Reglament (UE) 2016/679 i la Llei orgànica 3/2018.

L'empresa adjudicatària també donarà compliment a les previsions establertes a la Llei orgànica 1/1982, de 5 de maig de protecció civil del dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la

pròpia imatge i la resta de normativa d'aplicació.

L'adjudicatari haurà de garantir en tot moment la confidencialitat de les dades obtingudes i quedarà obligat al secret professional. Aquest deure també s'ha de mantenir una vegada finalitzat el contracte. En aquest sentit, haurà d'adoptar les mesures d'índole tècnica i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades obtingudes.

En cas que un tercer faci el tractament de dades per compte de l'adjudicatari, en el marc de l'execució del contracte, el tercer i l'adjudicatari hauran de formalitzar un contracte al respecte.

Una vegada finalitzada la prestació, l'adjudicatari retornarà tota la informació i destruirà qualsevol suport o document en que constin les dades personals dels usuaris.

Ramón Espejo Zahíño

Cap de l'Àmbit de Promoció Social i Servei de Primera Acollida

Sant Adrià de Besòs,