



INFORME JUSTIFICATIU DE LA CELEBRACIÓ DEL CONTRACTE DE 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, Drets i Memòria.	
Tipus: Servei			
Expedient	JU-2025-7	Procediment: Obert	
Títol: AN/ARAV – Servei d'Informació i Orientació Telemàtica a persones víctimes d'un delicte			

Valor estimat del contracte (sense IVA):	836.280,58 €		
	Import sense IVA	IVA (21 %)	Import amb IVA
Pressupost licitació:	348.450,24 €	73.174,55 €	421.624,79 €
Termini d'execució:	Des del 1 de gener de 2025 (o des de la data de la seva signatura si aquesta és posterior) fins al 31 de desembre de 2025.		

1. Marc Legal.

La **Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delicte** (en endavant, l'Estatut), transposa al dret intern la **Directiva 2012/29/UE** del Parlament Europeu i del Consell, de 25 d'octubre de 2012, per la qual s'estableixen normes mínimes sobre els drets, el suport i la protecció de les víctimes, i situa la víctima del delicte al centre del procediment penal, atorgant tot un seguit de drets abans, durant i després del procés, així com durant l'execució de la pena.

En aquest sentit, la **Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la Víctima del Delicte** estableix en el seu article 3 que *“tota víctima té dret a la protecció, informació, recolzament, assistència i atenció, així com dret a la participació activa en el procés penal i a rebre un tracte respectuós, professional, individualitzat i no discriminatori des del seu primer contacte amb els funcionaris, durant l'actuació dels serveis d'assistència a les víctimes i de justícia restaurativa al llarg de tot el procés penal”*.

Al seu torn, l'article 5 de la Llei 4/2015 estableix el **Dret a la informació des del primer contacte amb les autoritats competents**, concretament, en el seu apartat 1: *Tota víctima té dret, des del primer contacte amb les autoritats, incloent el moment previ a la presentació de la denúncia, a rebre, sense retards o dilacions innecessàries, la informació adaptada a les seves circumstàncies i condicions personals i a la naturalesa del delicte comès i dels danys i perjudicis soferts, sobre tota una cartera de serveis i drets, que detalla aquesta apartat, entre d'altres.*

Finalment, convé destacar la Recomanació CM/Rec(2023)2 del Comitè de Ministres als Estats membres en matèria de drets, serveis i suport a les víctimes de delictes, la qual destaca a l'article 8

la necessitat que els Estats membres garanteixin **el dret a les víctimes a ser informades sense demora innecessària** i, especialment, quan hi hagi un perill o risc de dany envers la seva persona.

2. Justificació del servei a contractar

De la regulació normativa especificada en l'apartat anterior i del pla d'acció i atenció a les víctimes del delictes del Departament de Justícia, Drets i Memòria, i per tal de garantir que les persones que es consideren víctimes d'un delictes, fins i tot abans d'interposar una denúncia, puguin accedir al conjunt de la informació necessària per a prendre les decisions més oportunes en relació a la seva situació de manera ràpida i sense necessitat de desplaçar-se a cap edifici de l'Administració Pública, es va donar la necessitat de crear un servei específic d'informació i orientació a les víctimes del delictes on hi poguessin contactar tant les pròpies víctimes com les persones del seu entorn o bé, els professionals de serveis de la xarxa de recursos o d'altres organismes.

Així, i seguint exemples de bones pràctiques internacionals (als Estats Units, a Croàcia, al Regne Unit, a Holanda...), l'any 2015 es va considerar necessari crear un sistema especialitzat d'informació i orientació telemàtica als ciutadans víctimes de delictes per donar cobertura a tot el territori de Catalunya i fora, sempre i quan el delictes s'hagi comès en el territori català, d'acord amb l'Estatut de la Víctima del Delictes, connectat adequadament amb tots els operadors públics que actuen en aquest àmbit.

Mitjançant el contracte de serveis, l'objectiu és prestar el servei d'informació i orientació telemàtica a persones víctimes d'un delictes, depenent de l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima (ARAV) dins de la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil (d'ara endavant, DGEPCJJ), per al compliment de les funcions que s'estableixen en el plec de prescripcions tècniques.

En termes generals, els objectius d'aquest servei són: d'una banda, poder oferir un servei de primera orientació i informació per canalitzar adequadament les consultes de la ciutadania i orientar les persones cap als recursos que puguin donar resposta a la seva demanda evitant el pas innecessari per diferents serveis, així com la sensació d'indefensió i desinformació que moltes vegades pot generar el sistema judicial en les parts perjudicades; i d'altra banda, oferir el suport i contenció emocional en aquelles demandes que ho requereixin.

Aquest servei es concreta en informar, assessorar, orientar i derivar, tot realitzant, si escau, un treball de contenció i suport emocional, les demandes de les persones víctimes d'un delictes, abans, durant i després del procés penal, així com atendre les demandes realitzades per aquelles persones que sol·licitin informació sobre els serveis d'atenció a les víctimes o dels serveis de Justícia Restaurativa.

3. Justificació de no-disposició de mitjans propis

D'acord amb l'article 116.4.f de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (en endavant, LCSP), cal justificar adequadament la insuficiència de mitjans propis de l'Administració per dur a terme els contractes de serveis.

Malgrat que el Departament de Justícia, Drets i Memòria disposa del personal de les Oficines d'Atenció a la Víctima del Delicte (en endavant, OAVD), la prestació del Servei d'Informació i Orientació Telemàtica a persones Víctimes d'un Delicte (en endavant, STIOVD) no pot ésser assumit per aquest personal propi del Departament i, consegüentment, s'ha de dur a terme amb personal extern, atès que el STIOVD té unes funcions especialitzades, orientades a donar una atenció integral a les víctimes d'un delicte, en virtut del següent:

D'acord amb l'article 14 del Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desenvolupa la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictu, i es regulen les Oficines d'Assistència a les Víctimes del Delicte, les víctimes tenen dret a ser derivades a les Oficines i a accedir als serveis d'assistència i suport. Tanmateix, les Oficines d'Atenció a la Víctima de Catalunya no disposen de personal propi que pugui dedicar-se específicament a dur a terme les funcions d'informació i orientació a la ciutadania de tota la cartera de drets que ofereix l'Estatut de la Víctima del Delicte, atès que són funcions que depassen les pròpies de les OAVD. L'assumpció d'aquesta tasca podria col·lapsar els serveis de les OAVD, de manera que, no es podria oferir aquest servei especialitzat, d'acord amb el que estableix la normativa.

Així doncs, les funcions del STIOVD i les funcions de les OAVD, són, en essència, diferents, tot i que puguin ser complementàries.

La funció essencial i única del STIOVD és oferir un servei d'informació i assessorament inicial, dret previst a l'article 5 de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictu. Es tracta de donar una primera resposta a les demandes de les persones que manifesten ser o haver estat víctimes del delictu, però, també a persones del seu entorn o bé, els professionals que intervenen amb les víctimes. Per contra, les Oficines d'atenció a la víctima del delictu tenen un encàrrec més ampli i complex, que precisa d'una exploració en més profunditat de la situació personal, social, familiar i processal de la persona usuària per poder realitzar una atenció integral i individualitzada.

Per tant, les persones de l'equip del SIOTVD han de realitzar una tasca d'informació genèrica i, en el cas de detectar que les necessitats de la persona que es posa en contacte amb el Servei requereixen d'un abordatge integral, el Servei es coordinarà amb la unitat promotora per tal de procedir a la derivació a l'OAVD que correspongui.

A més a més, el model organitzatiu actual del Departament de Justícia, Drets i Memòria no disposa de mitjans propis suficients per tal de poder donar resposta integral a la demanda de la ciutadania en relació amb les consultes derivades d'haver patit, presenciat o tenir coneixement de la comissió d'un delictu.

De fet, des de la implantació del servei les demandes de la ciutadania en aquest sentit han augmentat significativament i això agreuja encara més la dificultat de poder disposar de recursos propis

suficients per a la realització de la totalitat de les tasques que té encomanades el Servei d'informació i orientació a la víctima del delictes.

Concretament, l'any 2022 el STIOVD va rebre 4.279 consultes de persones usuàries que es trobaven en situacions delicades per haver estat víctimes d'un delictes i que necessitaven informació i orientació. Aquesta xifra, malgrat reflectir una davallada respecte les 5.316 consultes rebudes l'any 2021, és superior en un 9,11% respecte l'any 2019, que és l'any de referència considerant la conjuntura de la situació sanitària dels anys 2020 i 2021. Alhora, resulta destacable l'increment del 10,72% de les consultes mitjançant la bústia electrònica. Així mateix, es tracta d'un servei que dona resposta a un gran volum de trucades i correus electrònics. Aquesta atenció requereix un personal tècnic i especialitzat, la qual és de caràcter processal penal, victimològic i psicològic, i, per tant, les persones professionals tenen coneixements de la xarxa de recursos especialitzada com per poder realitzar un assessorament i derivació adequats. Convé destacar que cap altre servei dels que es troben en funcionament (012, 016, 112) no pot oferir aquest tipus de servei per la seva especificitat i la necessitat de formació específica de l'equip.

En definitiva, l'objectiu del Servei telemàtic d'informació i orientació és, d'una banda, oferir un servei d'informació i orientació de qualitat a la ciutadania i, de l'altra, detectar aquells casos susceptibles d'una intervenció més específica tot garantint que les OAVD puguin destinar els seus recursos personals a realitzar un abordatge integral que tenen encomanat.

4. Antecedents immediats.

El STIOVD ha estat gestionat a través de contractes administratius de serveis i aquests són els darrers expedients:

- Contracte 2016 (Prorrogat ordinàriament el 2017, 2018, 2019 i 2020 i excepcionalment de l'1 de gener al 30 de setembre de 2021): GEEC JU-2015-1224)
- Contracte de l'1 d'octubre al 31 de desembre de 2021 (Prorrogat ordinàriament el 2022, 2023 i 2024): GEEC JU-2021-161

Així, actualment, el Servei Telemàtic d'Informació i Orientació a persones Víctimes d'un Delictes s'està prestant a través d'un contracte de serveis públics especial Annex IV, GEEC JU-2021-161 formalitzat entre el Departament de Justícia, Drets i Memòria i l'entitat Creu Roja Espanyola en data el 30 de setembre de 2021.

El contracte es va executar de l'1 d'octubre al 31 de desembre de 2021 per un import de 58.530,63 €, dels quals 48.372,42 € corresponien al preu del contracte i 10.158,21 € al 21% d'IVA.

Posteriorment, el contracte s'ha prorrogat 3 vegades: la primera, de l'1 de gener al 31 de desembre de 2022; la segona, de l'1 de gener al 31 de desembre de 2023; i la darrera, de l'1 de gener al 31 de desembre de 2024.

5. Característiques del contracte que es proposa i divisió en lots.

Ateses les característiques tècniques i les prestacions d'aquest servei, tenint en compte el que disposa l'article 99.3.b de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per al bon funcionament i execució del servei no procedeix a la seva divisió en lots pel següent:

Per a dur a terme el servei es compta amb una línia telefònica gratuïta d'atenció, propietat del Departament, que gestiona el servei i des del qual es canalitzen totes les trucades de les persones víctimes d'un delictes que demanen informació i orientació sobre la seva situació.

Alhora, també es disposa d'una única bústia corporativa, propietat també del Departament de Justícia, Drets i Memòria en la qual es reben les consultes de les persones víctimes d'un delictes.

Tenint en compte aquests trets, cal concloure que dividir aquesta gestió telemàtica en diversos lots dificultaria la gestió del telèfon i de la bústia, fet que implicaria no poder garantir un bon servei, ràpid, eficaç i eficient al conjunt de la ciutadania.

Així mateix, una possible divisió en lots podria afectar a la homogeneïtat en la intervenció i a la prestació final del servei prestat a les persones. Així, amb la configuració de l'equip establerta, es pretén garantir l'accés amb igualtat de condicions a totes les persones de tot l'àmbit territorial de Catalunya, fet que requereix un únic contracte i la no lotització.

6. Durada del contracte.

La data d'inici del contracte serà l'1 de gener de 2025 (o des de la data de la seva signatura si aquesta és posterior) i el període d'execució del servei s'estableix fins al 31 de desembre de 2025. Se'n preveu la possibilitat d'una pròrroga, de 12 mesos per tal de garantir la continuïtat de la prestació contractual per raons estrictes d'interès públic.

Així, la durada del contracte es defineix per la necessitat de garantir la continuïtat del servei públic, atès que es tracta d'una prestació directa sobre les persones, i, consegüentment, és una qüestió d'interès general garantir la continuïtat del servei prestat a les persones.

Per aquesta raó, s'ha optat per un any d'execució del contracte i la possibilitat de prorrogar-lo durant un any més, atès que les pròrrogues són, d'acord amb la LCSP, facultatives per a l'Administració i la seva previsió no pot, en cap cas, generar drets adquirits dels contractistes ni, en general, expectatives jurídicament exigibles pels contractistes davant de l'Administració.

Aquesta durada resulta la més adequada per garantir un servei públic de qualitat que es pugui adaptar a les noves demandes d'informació i orientació per part de les víctimes del delictes, tenint en compte l'augment significatiu del volum d'atencions de les OAVD. Així, s'ha optat per la fórmula de la pròrroga contractual, ja que les empreses o entitats fan un gran esforç per atreure professionals que prestin aquest servei o bé donar-los una formació de zero destinada a poder cobrir aquest servei.

Per tant, cal garantir la possibilitat de continuïtat per tal que les entitats es puguin dotar de personal prou qualificat com per prestar el servei complint els estàndards de qualitat requerits als plecs, així com també, retenir el citat talent.

Les característiques principals d'aquest personal són totes les següents a la vegada:

- I. Titulat de llicenciatura, diplomatura o grau en psicologia, treball social, educació social o criminologia.
- II. Formació molt concreta pel que fa als recursos que cal proporcionar a les persones usuàries del servei.
- III. C1 de català, B2 d'anglès i coneixements de castellà.
- IV. Unes grans dots de comunicació, empatia, assertivitat, tolerància a la frustració i capacitat de reacció i de gestió del temps.

7. Modificació del contracte.

Aquest es podrà modificar, durant la seva vigència, de forma global, en qualsevol de les seves anualitats (ja sigui el termini d'execució inicial o durant les pròrrogues), amb un límit màxim del 20% de l'import adjudicat sense IVA, per alguna de les raons següents:

a) **Causes de modificació a l'alça** (fins a un màxim del 20% de l'import adjudicat sense IVA): per alguna de les causes següents:

- I. Aquest contracte es podrà modificar a l'alça durant la seva vigència fins a un import màxim d'un 20% del preu corresponent al termini d'execució (sense computar l'import de les pròrroga), amb motiu d'entrada en vigor de normes d'obligat compliment, per requeriments tècnics del sistema o per un augment significatiu de la demanda del servei per part de les persones usuàries que sobrepassi la capacitat del servei. Es considerarà que existeix un augment significatiu en el cas augmentin les demandes d'informació i assessorament tècnic per via telefònica en un 50% o per correu electrònic un 80% respecte de les rebudes al 2024.

b) **Causes de modificació a la baixa.** Aquest contracte es podrà modificar a la baixa durant a seva vigència fins a un import màxim d'un 20% del preu corresponent al termini d'execució en el cas que es redueixin el nombre d'atencions en més d'un 30 % respecte a les del 2023 per a un període equivalent de temps.

També es podrà modificar a la baixa per aplicació de mesures d'estabilitat pressupostària (D. Add 1a llei 5/2017, del 28 de març de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic).

8. Pressupost base de licitació i justificació.

Quant al nou contracte present, el preu de licitació per al termini d'execució inicial (el qual està previst que sigui d'un any) per al present contracte és de 421.624,79 € (348.450,24 € dels quals són d'import base i 73.174,55 € corresponen a l'IVA del 21 %). Hi ha un lleuger augment respecte al preu anterior

donat per l'augment de l'import dels salaris del personal i perquè hi ha una persona més respecte el contracte anterior (es passa de 4 a 5 tècnics). Per tant, juntament amb el coordinador hi ha una totalitat de 6 treballadors.

El preu màxim de licitació del contracte que es proposa s'ha calculat a partir de:

- I. Les **despeses de personal** de les persones professionals que hauran d'assignar-se per a la prestació del Servei Telemàtic d'Informació i Orientació a persones Víctimes d'un Delicte, d'acord amb la jornada laboral mínima establerta, per part de l'empresa contractista.
- II. Les despeses indirectes, les quals a la vegada inclouen:
 - a. Despeses generals de gestió i administració (15 %):
 - Responsabilitat civil/assegurança
 - Dietes i transport
 - Assessorament laboral i fiscal
 - Subministrament telefònic
 - Auditoria de comptes
 - Material fungible
 - Despeses de formació
 - Serveis bancaris
 - Total despeses de gestió i administració
 - b. Despeses d'infraestructura (31,03 %):
 - Telecomunicacions
 - Maquinari i programari informàtic
 - Xarxes
 - Etcètera
- III. Benefici Industrial (6 %)

Les despeses de personal s'han calculat prenent com a referència la Resolució EMT/2054/2023, de 8 de juny, per la qual es disposa la inscripció i la publicació de l'acta de la Comissió paritària del Conveni col·lectiu de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm. 79002575012007), concretament, l'Annex que inclou l'Acord parcial de classificació professional i taules salarials 2022-2024 del Conveni col·lectiu de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc.

En aquest sentit, s'han tingut en compte les retribucions previstes pels serveis de cicle general. (El servei d'Informació i Orientació Telemàtica a persones Víctimes d'un Delicte no compleix els criteris per ésser considerat servei de cicle continuat, és a dir, servei d'atenció 24 hores tots els dies de l'any.)

Així i tenint en compte les taules salarials del 2024, i que el conveni preveu un increment com a mínim del 5% per al 2025 i el 2026 (respectivament) s'ha pres com a referència per fer els càlculs del Valor Estimat del Contracte (VEC):

		Cicle general		Cicle continuat	
		Mes	Any	Mes	Any
Grup I	Direcció	2.193,11	30.703,54	2.745,15	38.432,10
	Sotsdirecció	1.851,58	25.922,12	2.425,09	33.951,26
Grup II	Llicenciat (a extingir)	1.762,70	24.677,80	1.857,69	26.007,66
	Tècnic superior Graduat (actual diplomad)	1.762,70	24.677,80	1.857,69	26.007,66
Grup III	Personal tècnic superior	1.594,22	22.319,08	1.607,51	22.505,14
	Personal tècnic	1.396,15	19.546,10	1.474,09	20.637,26
Grup IV	Personal de serveis	1.214,27	16.999,78	1.220,15	17.082,10

També s'han tingut en compte en el càlcul alguns dels complements salarials previstos en l'article 51 del Conveni col·lectiu d'acció i intervenció social 2022-2024 (Resolució de 18 d'octubre de 2022 de la Direcció General de Treball, del Ministeri de Treball i Economia Social).

D'una banda, el complement d'experiència per a tot el personal tècnic adscrit a l'execució del contracte, el qual, d'acord amb l'article 51.B.3.3, que determina la xifra de 880,56 € anuals per a l'any 2024, i, l'aplicació de l'augment previst del 2% per l'any 2025, ascendeix finalment a 898,17€ anuals per professional.

D'altra banda, el complement de responsabilitat per al personal coordinador, el qual, d'acord amb l'article 51.B.2.3), que determina la xifra de 5.465,60 € anuals per l'any 2024, i, l'aplicació de l'augment previst del 2% per l'any 2025, ascendeix finalment a 5.574,91 € anuals. Aquest complement anual és per analogia en el Conveni Català 2013-2018 el complement per serveis de valoració i diagnòstic.

Quant als complements aplicats, convé destacar que el motiu d'aplicació d'aquest conveni rau en el fet que el nou conveni català es troba en fase de tramitació i, en aquest moment, es desconeix com quedaran reflectits els complements salarials. Altrament, aquests complements no es poden deixar d'aplicar per manca de conveni català, ja que, en ésser regulats pel conveni estatal, el qual és plenament aplicable, són vigents i la seva aplicació està justificada per les funcions que duen a terme els professionals adscrits a la prestació del servei, així com per raó d'optimització de les condicions laborals de tot el personal.

En relació amb l'expedient immediatament anterior, hi ha hagut un increment del cost de personal, el qual es deu als factors següents:

- L'Acord parcial d'actualització de les taules salarials (2022-2024)preveu que el conveni prevegui uns salaris més elevats respecte al Conveni col·lectiu de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 (DOGC núm. 7512, de 7/12/2017), que es va emprar per als càlculs de l'anterior contracte.

- També convé destacar que s'ha emprat la Resolució EMT/2054/2023 de 8 de juny, per la qual es disposa la inscripció i la publicació de l'acta de la Comissió paritària del Conveni col·lectiu de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm. 79002575012007) i no el Conveni col·lectiu d'acció i intervenció social 2022-2024 (Resolució de 18 d'octubre de 2022 de la Direcció General de Treball, del Ministeri de Treball i Economia Social), tal com s'ha explicat prèviament en aquest punt, atès que l'acord parcial de la Comissió negociadora del Conveni col·lectiu de treball de Catalunya d'Acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc millora les condicions del conveni estatal i és l'actual de referència per a les entitats en l'àmbit de Catalunya, excepte per l'aplicació dels complements salarials, cas en què s'aplica el conveni estatal.
- La incorporació dels complements previstos en el Conveni col·lectiu estatal d'acció i intervenció social 2022-2024. En concret, el complement d'experiència per a tot el personal adscrit al contracte i el complement de responsabilitat per al personal coordinador.
- Així mateix, s'inclou en el càlcul del total de despeses de personal el càlcul del cost d'absentisme del personal. Aquest percentatge aplicat al total de cost de personal s'ha determinat en el 6% tenint en compte l'experiència de l'Administració en la prestació del servei objecte del present contracte i el grau d'absentisme dels professionals que executaven aquest servei en el període d'un any. Per això, tot i que es tracta d'una dada objectiva basada en l'experiència, no implica que el cost d'absentisme a assumir en un futur per l'entitat adjudicatària sigui aquest. Així, es tracta d'una dada orientativa del possible cost a assumir davant del possible absentisme de les persones assignades a la prestació del servei.

Cal posar de manifest que en el càlcul dels costos de personal no es fa desagregació per gènere atès que tot el personal es retribuint amb igualtat i independència del seu gènere.

Pel que fa al cost de la subrogació de personal, no s'ha tingut en compte en el càlcul de les despeses de personal atès que els salaris emprats per al càlcul de les despeses de personal, d'acord amb l'Acord parcial d'actualització de les taules salarials (2022-2024) i la classificació professional del Conveni Col·lectiu de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc, són superiors als salaris que abona la contractista actual d'acord amb el conveni d'aplicació, tal com consta a l'apartat 16 d'aquest informe.

A més, tal com s'ha fet constar abans, a aquests imports s'ha afegit una despesa consignada per a les **despeses indirectes** derivades de la prestació del servei que inclouen les despeses generals de gestió i administració (15 % respecte a l'import del cost total del personal sense incloure el cost d'absentisme), el benefici industrial (6 % respecte a l'import del cost total del personal sense incloure el cost d'absentisme) i les despeses d'infraestructura (31,03 % respecte a l'import del cost total del personal sense incloure el cost d'absentisme).

Quant a les despeses d'infraestructura, aquest suposa un 31,03% sobre l'import del cost total de personal (sense incloure el cost d'absentisme) i és degut a que el Servei d'informació i orientació

telemàtica a la víctima del delictes és un servei eminentment tècnic i professional que necessita per a la seva execució un seguit de maquinari informàtic, el qual aporta l'entitat contractista.

Amb tot, aquest contracte implica un increment dels imports del contracte immediatament anterior (GEEC JU-2021-161), el qual preveia:

- Un total de 142.932,64 € anuals de despeses de personal (enfront als 232.995,45 € anuals del nou contracte; GEEC JU-2025-7)
- Un total de 65.749,02 € anuals de despeses indirectes (en front als 115.454,79 € anuals del nou contracte; GEEC JU-2025-7).
- Un pressupost anual de 252.504,80 € (amb IVA) (en front als 421.624,79 € anuals (amb IVA) del nou contracte; GEEC JU-2025-7).

El preu del contracte s'ha calculat a tant alçat. L'import de licitació total és de **421.624,79 € (IVA inclòs)**, que queda desglossat de la manera següent:

Import mensual [A]	Import base (12 mesos) [B] = [A] x 12	IVA (21 %) [C] = 21% x [B]	TOTAL [D] = [B] + [C]
29.037,52 €	348.450,24 €	73.174,55 €	421.624,79 €

A continuació es desglossen tots els conceptes que inclou el pressupost:

DESPESES DE PERSONAL								TOTAL [I]
COST DEL PERSONAL* [A]	SALARI BASE ANUAL [B]	COMPLEMENT D'EXPERIÈNCIA [C]	COMPLEMENT DE RESPONSABILITAT [D]	SALARI BASE ANUAL + COMPLEMENTS [E] = [C] + [D]	SEGURETAT SOCIAL: 33% x (SALARI BASE ANUAL + COMPLEMENTS) [F] = 33% x [E]	TOTAL SALARI (SALARI BASE ANUAL + COMPLEMENTS + SEGURETAT SOCIAL) [G] = [E] + [F]	NOMBRE DE PERSONES TREBALLADORES [H]	A "Coordinador/a" i "Tècnic/a", [I] = [G] x [H] <i>A la resta, vegeu les indicacions de les caselles marcades amb minúscules entre claudàtors.</i>
Coordinador/a [a]	27.218,23 €	0,00 €	5.574,91 €	32.793,14 €	10.821,74 €	43.614,88 €	1	43.614,88 €
Tècnic/a [b]	25.911,69 €	898,17 €	0,00 €	26.809,86 €	8.847,25 €	35.657,11 €	5	178.285,55 €
Total cost de personal [c] = [a] + [b]								221.900,43 €
Cost d'absentisme del personal [d] = 5% x [c]								11.095,02 €
TOTAL DESPESES PERSONAL [e] = [c] + [d]								232.995,45 €
DESPESES INDIRECTES						% sobre l'import del cost total de personal (sense incloure el cost d'absentisme)	TOTAL	
Despeses generals de gestió i administració (1) [f] = 15% x [c]						15%	33.285,06 €	
Benefici industrial [g] = 6 % x [c]						6%	13.314,03 €	
Despeses d'infraestructura (2) [h] = 31,03% x [c]						31,03%	68.855,70 €	
TOTAL DESPESES INDIRECTES [i] = suma [f] a [h]								115.454,79 €
Total pressupost anual sense IVA [j] = [e] + [i]								348.450,24 €
IMPORT MENSUAL SENSE IVA [k] = [j] / 12								29.037,52 €

* En el càlcul dels costos de personal no es fa desagregació per gènere atès que tot el personal és retribuït amb igualtat i independència del seu gènere.

(1) Responsabilitat civil/assegurança, Dietes i transport, Assessorament laboral i fiscal, subministrament telefònic, auditoria de comptes, Material fungible, Despeses de formació, serveis bancaris, total despeses de gestió i administració.

(2) Telecomunicacions, maquinari i programari informàtic, xarxes...

Per obtenir l'import de licitació corresponent a una execució de 12 mesos es fan els càlculs següents:

Import mensual [A]	Import base (12 mesos) [B] = [A] x 12	IVA (21 %) [C] = 21% x [B]	TOTAL [D] = [B] + [C]
29.037,52 €	348.450,24 €	73.174,55 €	421.624,79 €

L'import de licitació total s'extreu de multiplicar l'import mensual sense IVA pels 12 mesos d'execució. Posteriorment, se li aplica i suma l'IVA del 21 %. En conseqüència, l'import de licitació per a 12 mesos és de 421.624,79 €, dels quals 348.450,24 € són d'import base i 73.174,55 € corresponen a l'IVA.

9. Valor estimat del contracte

Per al càlcul del valor estimat, d'un import total de 836.280,58 €, s'ha previst la licitació d'un contracte de 12 mesos (de l'1 de gener de 2025 a 31 de desembre de 2025) amb una possible pròrroga del contracte per un període de 12 mesos, més la possible modificació del 20% del pressupost base de licitació.

Cal tenir en compte que, en relació amb la possible modificació del 20% per a la possible pròrroga de l'any 2026, s'ha calculat tenint en compte el pressupost de licitació de l'any 2025, atès que d'acord amb l'Informe 2/2020 de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa, l'import de les modificacions dins de la pròrroga es calcula en base al 20% del pressupost base de licitació, ja que la modificació opera sempre sobre l'import del termini d'execució i no sobre el termini de la pròrroga.

Concretament, el Valor Estimat del Contracte (VEC) desglossat té l'import següent:

Càlcul del VEC	Import base (12 mesos)	Modificació (fins al 20% del pressupost de licitació)	Total
Pressupost de licitació 2025 (12 mesos)	348.450,24 €	69.690,05 €	418.140,29 €
Pròrroga 2026	348.450,24 €	69.690,05 €	418.140,29 €
		TOTAL VEC	836.280,58 €

10. Proposta d'utilització de procediment de contractació.

El tipus de procediment utilitzat que es proposa per a la contractació és el **procediment obert** regulat als articles 156 a 159 de la LCSP.

Es tramita com a harmonitzat, ja que el VEC supera el llindar establert a l'article 22.1.c de la LCSP. La tramitació serà ordinària.

11. Criteris de solvència del contracte.

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

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 disposició d'un volum anual de negocis igual o superior a **250.884,17 €** 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).

El volum de negocis s'acreditarà mitjançant els comptes anuals dipositats al Registre Mercantil, si l'empresa estigués inscrita en aquest registre. En cas contrari, pels dipositats en el registre oficial en què hagi d'estar inscrita. Els empresaris individuals no inscrits al Registre Mercantil acreditaran el seu volum anual de negocis mitjançant els llibres i comptes anuals legalitzats al Registre Mercantil.

En el supòsit d'empresaris individuals no obligats legalment a inscriure's, legalitzar llibres i presentar i dipositar comptes en el Registre Mercantil, segons resulta de l'article 19 del Codi de Comerç, articles 329 i següents i 365 i següents, del Reglament del Registre Mercantil, aprovat pel Reial Decret 1784/1996, hauran d'acreditar el volum de negocis mitjançant la presentació de les declaracions de l'IVA i de l'IRPF.

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 equivalent o superior a **250.884,17 €**. Aquesta relació ha d'indicar l'import, la data i el destinatari, públic o privat dels serveis.

Aquests 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.

C) Classificació empresarial opcional: No procedeix.

12. Criteris d'adjudicació i de desempat

Es proposa aplicar una pluralitat de criteris d'adjudicació en base a la millor relació qualitat-preu (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 obeeixin 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 per les licitadores mitjançant el model d'oferta econòmica 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 establert per la Directriu 1/2020 de la Direcció General de Contractació Pública:

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

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

Si l'òrgan de contractació comprova que l'oferta presentada és anormalment baixa perquè no compleix les obligacions aplicables en matèria medi ambiental, social o laboral, aquesta oferta serà rebutjada.

Es considera com a situació d'anormalitat de l'oferta en la globalitat dels seus aspectes econòmics i qualitatius que aquesta presenti, respecte al conjunt de les ofertes concurrents a la licitació, una desproporció en la menor quantia de l'oferta econòmica assolint alhora un nivell alt de valoració en els aspectes qualitatius.

D'acord amb la Circular d'1 d'octubre de 2021, de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa de la Generalitat de Catalunya (Comissió Permanent), "en cas de considerar-se que una oferta no pot ser acomplerta per incloure valors anormals o desproporcionats, se l'ha d'excloure de la classificació i procedir a adjudicar el contracte a l'oferta que hagi obtingut la millor puntuació (...), **sense tornar a efectuar una nova valoració i classificació de les ofertes**".

Als efectes de l'article 149.2.b de la LCSP, es consideraran com a ofertes presumptament desproporcionades o amb valors anormals aquelles que concorrin en alguna de les circumstàncies següents en la seva totalitat (ja sigui tota la lletra a, tota la lletra b o tota lletra la c):

- a) Si només s'hi presenta una licitadora:
 - Que l'oferta econòmica sigui un 25% més baixa que el pressupost de licitació.
 - Que la puntuació de la resta de criteris d'adjudicació automàtics sigui superior al 80% del màxim total assolible.
- b) Si s'hi presenten dues licitadores, que la puntuació total en la suma de tots els criteris automàtics sigui superior en més d'un 20% a la puntuació total més baixa.
- c) Si s'hi presenten més de dues licitadores:

- Quan no hi ha cap puntuació per sota del 90% de la mitjana aritmètica de totes les puntuacions de criteris automàtics, que la puntuació de l'oferta sigui superior en més d'un 10% a la mitjana aritmètica de totes les puntuacions.
- Quan hi ha puntuacions per sota del 90% de la mitjana aritmètica de totes les puntuacions de criteris automàtics, primer cal excloure aquestes de la presumpció d'oferta anormal. Un cop excloses, que la puntuació de l'oferta sigui superior en més d'un 10% a la mitjana aritmètica de les puntuacions que no han estat excloses de la presumpció d'oferta anormal.

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 i que les empreses licitadores declari. 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 i segons es fa constar en l'annex 4-C. Cal tenir en compte que es valorarà

una única vegada el model de coordinació ordinària i una única vegada el model de coordinació extraordinària.

En relació al model de **coordinació extraordinària** la puntuació es farà d'acord amb els criteris següents (**màxim 6 punts**):

- 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 (**màxim 4 punts**):

- 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: 2,5 punts.
- L'empresa utilitzarà eines de selecció de personal que permetin avaluar les competències professionals: 2,5 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 de satisfacció del servei, sempre que la persona atesa ho accepti voluntàriament, respondran aquest qüestionari, de manera que s'obtingran propostes d'optimització del servei: 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 l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima: 3 punts
- El circuit inclou únicament un correu electrònic a l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima (sense fitxa de derivació): 2 punts
- El circuit inclou únicament una trucada telefònica a l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima (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, tals com emergències que cal activar el 112, casos que la persona que accedeix al servei presenta ideació suïcida, casos en què un organisme oficial com pot ser un jutjat requereix contactar immediatament amb l'OAVD de referència. En aquests casos, s realitza:

- Mitjançant una fitxa de derivació a l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima i de forma immediata: 4 punts.
- Mitjançant una fitxa de derivació que és lliurada al dia següent a l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima: 3 punts.
- Mitjançant una trucada o un correu electrònic a l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima sense fitxa de derivació: 2 punts

Així mateix, es valorarà el següent:

- L'empresa incorpora en el seu projecte com a mínim 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 6 punts.
- L'empresa licitadora acredita que l'equip pot acreditar 3 idiomes addicionals als requerits al plec de prescripcions tècniques: un total de 4,5 punts.
- L'empresa licitadora acredita que l'equip pot acreditar 2 idiomes addicionals als requerits al plec de prescripcions tècniques: un total de 3 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 certificat equivalent.

I. Mitjans de comunicació: fins a 5 punts

Es valorarà, 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, a través d'Skype o similar (amb i sense vídeo).(1,5 punts)
- Servei de trucades de veu IP, a través d'una aplicació mòbil (Android com a mínim). (1 punt)
- Servei de xat disponible a la web del servei. (1,5 punts)
- La utilització de les xarxes socials.(1 punt)

13. Condicions especials d'execució

Aquestes condicions són de compliment obligat per la contractista i per les subcontractistes que en el seu cas participin en l'execució.

El responsable del contracte podrà requerir a l'empresa contractista que declari formalment, mitjançant una declaració responsable o bé un altre mecanisme més adient, que ha complert l'obligació.

Totes aquestes condicions tenen vinculació amb l'objecte del contracte a celebrar, ja que de les mateixes deriven beneficis per a la prestació, augmentant la seva qualitat, eficàcia o eficiència, afavorint l'execució o contribuint a un millor funcionament i no són discriminatòries per afavorir a operadors econòmics determinats.

L'incompliment de qualsevol d'elles serà causa, depenent del cas, d'imposició de les penalitats descrites a l'apartat 14 o de resolució del contracte, sens perjudici de les altres possibles conseqüències previstes a la legislació.

Condició 1. Obligacions establertes respecte a la comprovació de pagaments a subcontractistes i subministradores.

D'acord amb l'article 217.1 de la LCSP, la contractista ha de remetre a l'ens públic contractant la relació detallada de les subcontractistes o subministradores que participin en el contracte quan se'n perfeccioni la participació, juntament amb les condicions de subcontractació o subministrament de cadascun d'ells que tinguin una relació directa amb el termini de pagament.

Així mateix, han d'aportar el justificant de compliment dels pagaments a aquelles una vegada acabada la prestació dins dels terminis de pagament establerts a l'article 216 de la LCSP i a la Llei 3/2004, de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials.

Condició 2. Clàusula ètica I: obligació de complir amb els principis ètics i regles de conducta als quals els licitadors i els contractistes han d'adequar la seva activitat:

1.- Les licitadores i les contractistes adoptaran una conducta èticament exemplar i actuaran per evitar la corrupció en qualsevol de les seves possibles formes.

2.1.- En aquest sentit –i al marge dels altres deures vinculats al principi d'actuació esmentat al punt anterior, derivats dels principis ètics i de les regles de conducta als quals les licitadores i les contractistes han d'adequar la seva activitat–, les licitadores, contractistes i subcontractistes assumeixen les obligacions següents:

- a) Denunciar les situacions irregulars que es puguin presentar en els processos de contractació pública o durant l'execució dels contractes.

- b) Abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència. Per exemple, els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.). Així mateix, denunciar qualsevol acte o conducta dirigits a aquelles finalitats i relacionats amb la licitació o el contracte dels quals tingués coneixement.
- c) Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions objecte del contracte.
- d) No realitzar accions que posin en risc l'interès públic en l'àmbit del contracte o de les prestacions a realitzar.
- e) No sol·licitar, directament o indirecta, que un càrrec públic o un/a empleat/da públic/a influeixi en l'adjudicació del contracte en interès propi.
- f) No oferir ni facilitar a càrrecs públics o empleats/des públics/ques avantatges personals o materials, ni per a aquells/es mateixos/es ni per a persones vinculades amb el seu entorn familiar o social.
- g) No realitzar qualsevol altra acció que pugui vulnerar els principis d'igualtat d'oportunitats i de lliure concurrència i respectar els principis de lliure mercat.
- h) No utilitzar informació confidencial coneguda mitjançant el contracte per obtenir, directament o indirecta, un avantatge o benefici econòmic en interès propi.
- i) En el moment de presentar l'oferta, la licitadora ha de declarar si té alguna situació de possible conflicte d'interès d'acord amb l'article 64 de la LCSP, o relació equivalent al respecte amb parts interessades en el projecte. Si durant l'execució del contracte es produís una situació d'aquestes característiques, la contractista o subcontractista està obligada a posar-ho en coneixement de l'òrgan de contractació.
- j) Respectar els acords i les normes de confidencialitat.
- k) A més, la contractista haurà de col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment del contracte. En particular, facilitant la informació que se li sol·liciti per a aquestes finalitats i que la legislació de transparència i la normativa de contractes del sector públic imposen a les contractistes en relació amb l'Administració o administracions de referència, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertocuin de forma directa per previsió legal.
- l) Denunciar els actes dels quals tingui coneixement i que puguin comportar una infracció de les obligacions contingudes en aquesta clàusula.

2.2 Les licitadores, contractistes i subcontractistes, o llurs empreses filials o vinculades, es comprometen a complir rigorosament la legislació tributària, laboral i de seguretat social i, específicament, a no fer operacions financeres contràries a la normativa tributària en països que no tinguin normes sobre control de capitals i siguin considerats paradisos fiscals per la Unió Europea.

3.- Totes aquestes obligacions i compromisos tenen la consideració de condicions especials d'execució del contracte. L'incompliment de qualssevol de les obligacions contingudes a l'anterior apartat 2 per part dels licitadors o dels contractistes, serà causa d'imposició de les penalitats descrites a l'apartat 14.

Condició 3. Clàusula ètica II: Perspectiva de gènere, igualtat de tracte i no discriminació per raó d'orientació sexual, identitat sexual, expressió de gènere i característiques sexuals.

S'exigeix que l'empresa contractista incorpori la perspectiva de gènere, igualtat de tracte i no discriminació per raó d'orientació sexual, identitat sexual, expressió de gènere i característiques sexuals.

En aplicació d'aquesta clàusula, no podrà utilitzar llenguatge ni imatges sexistes ni que vagin en contra de la igualtat de tracte i no discriminació per raó d'orientació sexual, identitat sexual, expressió de gènere i característiques sexuals.

Condició 4. Clàusula ètica III: Accessibilitat

D'acord amb l'establert per la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat, així com pel Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, els mitjans de comunicació, la implantació dels tràmits procedimentals emprats per l'empresa contractista en l'execució del contracte, així com la prestació del servei, s'han de realitzar tenint en compte criteris d'accessibilitat universal i de disseny per a tothom.

Condició 5. Clàusula ètica IV: Codi ètic dels professionals de l'execució penal a Catalunya

L'empresa contractista ha de garantir el compliment del Codi ètic dels professionals de l'execució penal a Catalunya, aprovat mitjançant la Circular 2/2011, de 10 de novembre, de la Direcció General de Serveis Penitenciaris. Aquest codi resulta d'aplicació a totes les persones que duen a terme activitats dins dels serveis d'execució penal, tant pel que fa a l'àmbit de l'execució penal d'adults com el de menors. S'aplica també en tot allò que no sigui inherent a la consideració d'empleat públic, a les persones que no tenen aquesta consideració però que actuen dins dels serveis d'execució penal mitjançant una relació de caràcter humanitari, assistencial, professional i de voluntariat.

Condició 6. Política lingüística.

En compliment del punt 5.9 de l'Acord de 20 de juny de 2017, del Govern de la Generalitat, pel qual s'aprova el Codi per a una contractació pública socialment responsable en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el sector públic que en depèn, és consideren condicions especials d'execució les obligacions establertes a l'apartat d) de la clàusula 34 del plec de clàusules administratives particulars.

Condició 7. Obligació de complir amb els convenis col·lectius sectorials.

Els contractistes adjudicataris han de complir en tot moment el conveni col·lectiu sectorial i territorial que li sigui d'aplicació als treballadors que puguin desenvolupar tasques a l'empara d'aquest contracte. El responsable del contracte o l'òrgan de contractació podran requerir als òrgans de representació de les persones treballadores que n'informin al respecte. Les condicions especials en relació amb l'execució, seran d'obligat compliment per part de l'empresa o les empreses contractistes i, si escau, per l'empresa o les empreses subcontractistes.

L'incompliment per part dels licitadors o dels contractistes de qualsevol de les obligacions de les condicions especials d'execució contingudes en els apartats anteriors, serà causa, segons el seu cas, de penalització o de resolució del contracte, sens perjudici d'aquelles altres possibles conseqüències previstes a la legislació vigent

Condició 8. Obligació d'acreditar que disposa d'una cobertura d'assegurança de responsabilitat civil professional complerta.

Des de l'incii de la prestació l'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que disposa d'una cobertura d'assegurances de responsabilitat civil professional complerta que garanteixi els danys derivats de l'activitat que constitueix l'objecte de la prestació del contracte, mitjançant l'aportació d'un certificat de cobertura emès per l'entitat asseguradora.

En tot cas, caldrà aportar còpia del rebut acreditatiu del pagament, el qual s'haurà de presentar durant tot el temps de durada del contracte.

A més, l'empresa contractista haurà de tenir a disposició de l'òrgan de contractació, en qualsevol moment de la durada del contracte, còpia de la pòlissa d'assegurances, la qual s'haurà d'ajustar a les condicions fixades al certificat presentat. Pot ser causa de resolució del contracte no mantenir vigent la pòlissa d'assegurances al llarg de tota la seva durada.

L'empresa contractista haurà de comunicar a l'òrgan de contractació qualsevol canvi que es produeixi en la pòlissa d'assegurances.

La pòlissa esmentada haurà de complir amb els requisits mínims que es determinen a continuació.

L'assegurança de responsabilitat civil professional complerta per l'activitat objecte d'aquest contracte cobrirà:

El capital anual assegurat serà d'un mínim de 300.000 € per a la responsabilitat civil i per l'assegurança d'accidents entre 18.000 i 30.000 € per sinistre.

Condició 9. Obligació de l'empresa d'acreditar el compliment dels requisits en relació a la protecció de dades.

Prèviament a la formalització del contracte, l'empresa adjudicatària es compromet a respectar el contingut de la finalitat del tractament que es concreta en l'Annex 9 del PCAP.

Així mateix, la contractista es compromet a respectar la normativa vigent nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades. Aquesta obligació té caràcter d'obligació contractual d'acord amb el que estableix l'article 211.1.f) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

Abans de la formalització del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una declaració en què posi de manifest la ubicació dels servidors i el lloc des del qual es prestaran els serveis associats a aquests.

L'empresa adjudicatària té l'obligació de comunicar qualsevol canvi que es produeixi al llarg de la vida del contracte en relació a la informació declarada.

L'empresa adjudicatària té l'obligació d'indicar en la seva oferta si tenen previst subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests i el nom o el perfil empresarial de l'empresa subcontractada.

14. Penalitats

S'aplicaran les penalitats relacionades a continuació, de forma que l'import individual de cada penalitat i l'import conjunt del conjunt de penalitats no podran superar, respectivament, el 10% i el 50% del preu del contracte.

En cas que s'hagin imposat a la contractista penalitats que superin els límits anteriors, es procedirà a la resolució del contracte si la contractista torna a incórrer en incompliments susceptibles de penalitat

1. Penalitats per incompliment de les condicions especials d'execució tipificades a l'apartat 13 d'aquest informe

1.1. Penalitats per incompliment de la condició de la subcontractació i subministraments (Condició 1 de l'Annex 6 del PCAP).

INCOMPLIMENT	PENALITAT
Incompliment de les condicions que estableix l'article 215.2 de la LCSP per procedir a la subcontractació.	2 € per cada 1.000 € del preu del contracte sense IVA, per cada dia en què resti provat que s'hagi produït l'incompliment, fins a un màxim del 50% de l'import del subcontracte.
Incompliment de les condicions de l'article 217.1 de la LCSP respecte al pagament a les subcontractistes.	5% del preu del contracte sense IVA.

1.2. Penalitats per incompliment de les clàusules ètiques (Condicions 2, 3, 4 i 5 de l'apartat 13 d'aquest informe) i de la política lingüística (Condicció 6 de l'apartat 13 d'aquest informe)

En cas d'incompliment dels apartats a), c), d), e), f), g), h), j) i k) de l'apartat 2.1 de la condició 2 i d'incompliment de les condicions 3, 4, 5 i 6 de l'apartat 13 d'aquest informe s'estableix una penalitat mínima de 0,60 euros per cada 1000 euros del preu del contracte, IVA exclòs, que es podrà incrementar de forma justificada i proporcional en funció de la gravetat dels fets. La gravetat dels fets vindrà determinada pel perjudici causat a l'interès públic, la reiteració dels fets o l'obtenció d'un benefici derivat de l'incompliment. En tot cas, la quantia de cada una de les penalitats no podrà excedir del 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el seu total podrà superar en cap cas el 50% del preu del contracte.

Altrament, s'adverteix que:

- En el cas d'incompliment del que preveu la lletra b) de l'apartat 2.1 de l'apartat 13 d'aquest informe l'òrgan de contractació donarà coneixement dels fets a les autoritats competents en matèria de competència.
- En el cas d'incompliment del que preveu la lletra i) de l'apartat 2.1 de l'apartat 13 d'aquest informe l'òrgan de contractació ho posarà en coneixement de la Comissió d'Ètica en la Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya perquè emeti el pertinent informe, sens perjudici d'altres penalitats que es puguin establir.
- En el cas que la gravetat dels fets ho requereixi, l'òrgan de contractació els posarà en coneixement de l'Oficina Antifrau de Catalunya o dels òrgans de control i fiscalització que siguin competents per raó de la matèria.

1.3. Penalitats per incompliment d'obligacions del compliment del conveni col·lectiu sectorial i territorial que li sigui d'aplicació (Condicció 7 de l'apartat 13 d'aquest informe justificatiu)

INCOMPLIMENT	PENALITAT
Incompliment d'obligacions del compliment del conveni col·lectiu sectorial i territorial que li sigui d'aplicació.	2 € per cada 1.000 € del preu del contracte, per cada dia en què resti provat que s'hagi produït la infracció. La garantia definitiva respondrà de les penalitats que s'imposin per aquest motiu.

1.4. Penalitats per incompliment de l'obligació d'acreditar que es disposa d'una cobertura d'assegurança de responsabilitat civil professional completa. (Condicció 8 de l'apartat 13 d'aquest informe)

INCOMPLIMENT	PENALITAT
Manca d'acreditació de la disposició d'una cobertura d'assegurances de responsabilitat civil professional completa que garanteixi els danys derivats de l'activitat que constitueix l'objecte de la prestació del contracte.	2 € per cada 1.000 € del preu del contracte, per cada dia en què resti provat que s'hagi produït la infracció. La garantia definitiva respondrà de les penalitats que s'imposin per aquest motiu.

1.5. Penalitats per incompliment de l'obligació de l'empresa d'acreditar el compliment dels requisits en relació amb la protecció de dades. (Condicció 9 de l'apartat 13 d'aquest informe)

INCOMPLIMENT	PENALITAT
Incompliment del contingut de la finalitat del tractament que es concreta en l'Annex 9 del PCAP, de la normativa vigent nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.	2 € per cada 1.000 € del preu del contracte, per cada dia en què resti provat que s'hagi produït la infracció. La garantia definitiva respondrà de les penalitats que s'imposin per aquest motiu.

2. Penalitats per incompliment de l'objecte del contracte:

S'estableix un sistema de penalitats proporcional basat en l'incompliment dels nivells de serveis pactats d'acord amb la clàusula 4.2 del PPT.

L'empresa adjudicatària reflectirà, si és el cas, els incompliments dels nivells de servei en els informes de seguiment. La revisió del possible incompliment es realitzarà mensualment.

Les penalitzacions es valoraran econòmicament segons els percentatges d'incompliment del servei que donaran lloc a una revisió a la baixa de la contraprestació econòmica mensual que el Departament de Justícia, Drets i Memòria liquidarà a l'entitat o empresa gestora.

Tal i com es detallen a continuació:

Comunicacions en temps real:

Indicador	Valor acordat	Percentatge de penalització
Cobertura dels serveis telefònics	>= 95%	1,5% del valor mensual del contracte si hi ha un endarriment del valor de la cobertura superior en 10 trucades.
Temps d'espera	< 15 segons d'espera en el 75% dels casos i/o < 20 segons d'espera en el 95% dels casos	1,5% del valor mensual del contracte per cada 5 segons d'incompliment en el temps d'espera mensual de la mitjana de totes peticions ateses.
Índex d'abandonament	<= 7%	0,75% del valor mensual del contracte per cada 10% d'incompliment mensual.

Comunicacions en temps diferit o asíncrones:

Indicador	Valor acordat	Percentatge de penalització
Temps de resposta	<= 24h de dilluns a divendres (no festius)	0,15% del valor mensual del contracte per cada petició que es respongui en un període superior a 24h i inferior a 48h, de dilluns a divendres (no festius). 0,4% del valor mensual del contracte per cada petició que es respongui en un període superior o igual a 48h, de dilluns a divendres (no festius).
	Cap petició no atesa abans d'un període on el servei no estigui actiu (dissabtes, diumenges i festius)	0,4% del valor mensual del contracte per cada petició no atesa abans d'un

		període on el servei no estigui actiu.
--	--	--

3. Règim general de les penalitats:

La imposició de penalitats requerirà sempre de l'audiència prèvia al contractista per un termini no inferior a 10 dies.

Pel que fa al procediment a seguir per a l'aplicació de penalitats, serà el previst a la **clàusula 26** del PCAP.

L'aplicació de les penalitats per part de l'Administració es podrà concretar amb deduccions de les quantitats que hagi d'abonar-se al contractista en concepte de pagament total o parcial o deduccions sobre la garantia constituïda, sens perjudici de l'exigència al contractista d'indemnització per danys i perjudicis causats a l'administració quan l'aplicació de la penalitat no fos suficient per donar cobertura als danys causats.

Cada vegada que l'import de les sancions acumulades arribi a un múltiple del 5% del pressupost del contracte, l'administració podrà optar per la resolució del mateix amb confiscació de la garantia o acordar la continuïtat de l'execució amb imposició de noves penalitats.

L'incompliment dels requisits establerts en el PPT o de les obligacions de les condicions especials d'execució pot derivar en la resolució de contracte i en l'aplicació de les corresponents indemnitzacions.

14. Obligacions contractuals essencials

Les obligacions contractuals essencials són d'obligat compliment per part de l'empresa contractista i, si s'escau, per l'empresa o les empreses subcontractistes.

A més de l'incompliment de les previsions del PPT, serà causa de resolució del contracte l'incompliment de les obligacions qualificades d'essencials, a l'empara de l'establert a l'article 211.1.f de la LCSP, que s'enumeren a continuació:

1. Adscripció a l'execució del contracte de mitjans personals i materials suficients

El contractista haurà d'adscriure a l'execució de la prestació dels mitjans personals i materials suficients establerts com a mínims obligatoris en el contracte, d'acord amb la declaració de compromís d'aportació exigida als candidats a la licitació a l'empara del previst en l'apartat 2 de l'article 76 de la LCSP i, d'acord amb l'establert a l'annex 11.

En particular, l'empresa ha de garantir que en els horaris de màxima demanda hi hagi com a mínim dos professionals per atendre el servei entre les 11.00 i les 18.00 hores.

2. Compliment de les condicions del deure de confidencialitat de la informació a què es tingui accés per raó de l'execució del servei

Tenen qualificació de condicions essencials del contracte les relatives a deure de confidencialitat i protecció i seguretat de dades contingudes en l'**Annex 9** del plec de clàusules administratives particulars.

3. Atès que l'execució d'aquest contracte requereix el tractament per part de l'empresa contractista de dades personals per compte del responsable del tractament, són obligacions essencials del contracte:

- A. Utilitzar les dades personals objecte de tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas pot utilitzar les dades per a finalitats pròpies.
- B. Complir les obligacions de l'article 122.2 de la LCAP:
 - 1. L'obligació del futur contractista de sotmetre's a la normativa nacional i de la Unió Europea sobre protecció de dades.
 - 2. L'obligació de l'empresa o entitat adjudicatària de presentar, abans de la formalització del contracte, una declaració sobre on estaran ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests.
 - 3. L'obligació del contractista de comunicar qualsevol canvi en relació amb la declaració esmentada.
 - 4. L'obligació dels licitadors d'indicar en les seves ofertes si tenen previst subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests, amb indicació del nom o perfil empresarials dels subcontractistes, que s'ha de definir per referència a les condicions de solvència professional o tècnica.
- C. Les persones que executaran el contracte, pel fet d'exercir professions, oficis o activitats que impliquin contacte habitual amb menors, no poden haver estat condemnades per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexual, aquestes persones han de disposar de les certificacions legalment establertes que així ho acrediten. Aquesta obligació també és extensiva a les noves altes de persones que s'incorporin al llarg de l'execució del contracte.

D. Compliment dels convenis col·lectius.

La contractista ha de complir en tot moment el conveni col·lectiu sectorial, territorial i/o empresarial que li sigui d'aplicació a les persones treballadores que puguin desenvolupar tasques a l'empresarial d'aquest contracte. La persona responsable del contracte o l'òrgan de contractació podran requerir els òrgans de representació de les persones treballadores perquè n'informin al respecte.

15. Subcontractació.

D'acord amb l'article 215 de la LCSP, es permet concertar amb tercers la realització parcial de la prestació del contracte, amb subjecció al que disposen els plecs. Així mateix, d'acord amb l'apartat segon, lletra e) de l'article 215 de la LCSP, en els contractes de serveis els òrgans podran establir en

els plecs que determinades tasques crítiques no poden ser objecte de subcontractació, de manera que aquestes tasques hauran de ser executades directament pel contractista principal.

En aquest sentit, es consideren tasques crítiques les funcions descrites en l'apartat 2.1. del PPT i hauran de ser executades directament pel contractista principal i no podran ser objecte de subcontractació.

En tot cas, seran considerades tasques crítiques les següents funcions:

- Informar, assessorar i orientar les demandes.
- Derivar les demandes de les persones demandants.
- Intervenció dels professionals i treball de contenció i suport emocional.
- Informació sobre els serveis d'atenció a les víctimes.
- Tasques que impliquin accés a les dades personals dels usuaris.
- Direcció del contracte, la qual haurà de ser desenvolupada pel personal coordinador, de forma coordinada i única, per tal de garantir els mateixos principis d'actuació, els mateixos objectius i les mateixes línies en la prestació del servei.
- Interlocució amb l'administració contractant en totes les situacions vinculades amb la prestació del contracte.

Aquestes tasques es determinen com a crítiques en el contracte atenent al fet que estan directament vinculades a la prestació principal del contracte, a la seva direcció i control i a l'assegurament de la seva qualitat.

L'assumpció directa pel contractista principal de les tasques descrites permet comptar amb les cadenes més curtes possibles de tramesa d'instruccions i d'informacions així com de responsabilitats i es considera que aquest marc de condicions és el més favorable per garantir la seguretat i la integritat de tot el vinculat a la prestació d'aquest servei.

16. Subrogació del personal

D'acord amb l'article 130 de la LCSP, en cas que una norma legal, un conveni col·lectiu o un acord de negociació col·lectiva d'eficàcia general imposi a l'adjudicatari l'obligació de subrogar-se com a ocupador en determinades relacions laborals, els serveis dependents de l'òrgan de contractació han de facilitar als licitadors, en aquest plec, la informació sobre les condicions dels contractes de les persones treballadores a les quals afecti la subrogació que calgui per permetre l'avaluació exacta dels costos laborals que implica aquesta mesura i han de fer constar igualment que aquesta informació es facilita en compliment del que preveu l'article 130 de la LCSP).

No es fa desagregació per gènere atès que tot el personal és retribuit independentment del seu gènere.

Personal	Conveni aplicable	Categoria	Tipus Contracte	Temps	Jornada setmana (hores)	Data anitiguitat	Data fi	Salari Brut anual (en euros)
Coordina dor/a	Creu Roja Barcelona	Titulat	100	complet	40	01/02/2001	indefinit	35.605,64
Tècnic 1	Creu Roja Barcelona	Titulat	289	complet	37,5	01/07/2019	indefinit	24.143,98
Tècnic 2	Creu Roja Barcelona	Titulat	200	complet	37,5	01/01/2023	indefinit	20.942,178
Tècnic 3	Creu Roja Barcelona	Titulat	200	complet	37,5	18/10/23	indefinit	20.942,178
Tècnic 4	Creu Roja Barcelona	Titulat	200	complet	37,5	01/01/2024	indefinit	20.942,178
Tècnic 5	Creu Roja Barcelona	Titulat	200	complet	37,5	07/02/2024	indefinit	20.942,178

17. Protecció de dades

La finalitat del tractament és desenvolupar el programa de Justícia Restaurativa en l'àmbit de la jurisdicció penal i realitzar les funcions que estan vinculades al desenvolupament d'aquest programa (consulta i registre de les dades a la base de dades del Departament de Justícia, Drets i Memòria, coordinació amb les Oficines d'Atenció a la Víctima del Delicte, entre d'altres, coordinació amb els òrgans judicials).

La resta de qüestions referents a la protecció de dades i el deure de confidencialitat es detallen a l'**Annex 9** al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

La directora general d'Execució Penal
 a la Comunitat i Justícia Juvenil