



**Ajuntament
de Barcelona**

Gerència d'Àrea de Seguretat, Prevenció i Convivència
Direcció de Serveis de Gestió Econòmica i Control de Recursos
Departament de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions

Informe justificatiu de necessitat, idoneïtat i eficiència per a l'execució del contracte de servei d'assistència telefònica a la demanda de trucades derivades del 112 per gestió d'emergències i gestió administrativa per a la Guàrdia Urbana i el Servei de Prevenció, Extinció d'incendis i Salvament, a la sala conjunta de comandament, d'acord amb les previsions del plec de prescripcions tècniques, i amb mesures de contractació pública sostenible.

Contracte reservat: NO
Lots: NO

Núm. Expedient: 20244207

Índex

1.--- Antecedents	3
2.--- Exposició de les necessitats detectades i justificació de la solució escollida	3
3.--- Objecte, prestació concreta que es vol contractar, i modalitat de contracte que millor s'ajusta a les necessitats detectades i relació del seu cicle de vida	4
4.--- Divisió en lots	5
5.--- Pressupost base de licitació i valor estimat del contracte (VEC)	5
6.--- Imputació pressupost municipal	7
7.--- Termini d'execució	7
8.--- Procediment d'adjudicació	7
9.--- Condicions d'aptitud i de solvència tècnica, econòmica i financera de les empreses	7
10. Criteris d'adjudicació i justificació de la proporcionalitat de la puntuació assignada a cada criteri respecte del total de criteris a considerar	8
11. Garanties	10
12. Termini de garantia	10
13. Condicions especials d'execució	11
14. Pagament del preu	11
15. Modificació del contracte	11
16. Revisió de preus	12
17. Subcontractació	12
18. Cessió del contracte	12
19. Règim específic de penalitats	12
20. Tractament de dades de caràcter personal	14
21. Subrogació	15



1. Antecedents

L'any 2005, el Conveni marc de coordinació i col·laboració en matèria de seguretat pública i policia entre el Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona estableix com a òrgans de coordinació operativa la Mesa de Coordinació Operativa i la Sala Conjunta de Comandament. En paral·lel es crea el Centre de Gestió d'Emergències del Servei de Protecció Civil, Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (SPCPEIS). En aquest sentit, a la Sala Conjunta de Comandament (SCC) i el Centre de Gestió d'Emergències (CGE) es gestionen les emergències i incidents de la Ciutat de Barcelona.

En el mateix àmbit físic resideixen les infraestructures necessàries per a la gestió d'emergències per part del Cos de Mossos d'Esquadra (CME), la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB), Bombers de Barcelona (SPCPEIS) i el Servei d'Emergències Mèdiques (SEM).

La Llei 9/2007, de 30 de juliol, del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 de Catalunya, preveu l'adopció d'aquest número de telèfon com a l'únic número d'emergències amb l'objectiu de simplificar i facilitar la comunicació amb els usuaris.

La integració mitjançant passarel·la telemàtica entre els sistemes de gestió d'emergències del CAT112 i l'Ajuntament de Barcelona, fa que els incidents i emergències generats pel CAT112 es rebin automàticament als terminals de sala de GUB i SPCPEIS, que comparteixen programa de gestió d'emergències.

Aquesta integració telemàtica, juntament amb la possibilitat de consultar, en temps real, els incidents generats des del CAT112 pels integrants de la SCC i el CGE mitjançant el visor TAVI, fa que la gestió telefònica de la demanda de serveis d'emergència es derivi íntegrament al CAT112.

Les trucades telefòniques adreçades des del 112 que no generin una actuació d'emergència, així com les rebudes als telèfons administratius de GUB i SPCPEIS, 93 291 5092 i 93 291 5353 respectivament, no seran gestionades per la plataforma del CAT112, i per tant, cal donar-les cobertura mitjançant servei d'operadors especialitzats.

De la mateixa manera, l'evolució durant els últims anys dels incidents derivats de l'activitat d'allotjament turístic anomenat HUT (Habitatge d'Ús Turístic), que en ocasions genera molèsties als veïns, fa recomanable mantenir el telèfon d'atenció per atendre aquest tipus de trucades. Aquesta atenció telefònica també forma part d'aquest contracte.

2. Exposició de les necessitats detectades i justificació de la solució escollida

La finalitat del contracte consisteix a donar compliment a les disposicions de la Llei 9/2007, de 30 de juliol, del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya que contempla la prestació d'un servei d'atenció de les emergències i que cal disposar de les instal·lacions necessàries per prestar el servei.

Exposades les necessitats detectades, es pot concloure que l'Ajuntament de Barcelona no disposa de mitjans ni recursos tècnics adients per realitzar aquestes actuacions, motiu pel qual cal procedir a l'auxili mitjançant la contractació amb tercers, tot d'acord

amb l'objectiu d'estabilitat pressupostària i control de despesa i amb total respecte als principis d'eficàcia, eficiència, publicitat, transparència, no discriminació i igualtat de tracte.

Tanmateix, per tal d'assegurar una *continuitat correcta* de la prestació i per donar resposta també a aquestes necessitats, alhora de fer possible l'aportació de noves millores o solucions més eficients i eficaces en futures licitacions a la necessitat detectada, es considera una durada mínima del contracte de 12 mesos i amb possibilitat de pròrroga per un termini de 12 mesos.

D'acord amb els principis exposats, es considera que l'opció més eficient i eficaç que assegura la millor resposta a les necessitats detectades és la contractació *d'un servei de gestió d'emergències* especialitzat en atenció telefònica.

3. Objecte, prestació concreta que es vol contractar, i modalitat de contracte que millor s'ajusta a les necessitats detectades i relació del seu cicle de vida

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis d'atenció telefònica a la demanda, gestió d'emergències i gestió administrativa per a la Guàrdia Urbana i el Servei de Prevenció, Extinció d'incendis i Salvament, a la sala conjunta de comandament, d'acord amb les previsions del plec de prescripcions tècniques, i amb mesures de contractació pública sostenible.

Els objectius específics del contracte estan definits a l'apartat 1.1 del plec de condicions tècniques.

Considerant que aquesta contractació (CPV 79512000-6 Centre de trucades) és la millor solució, cal indicar que les fases del cicle productiu de l'objecte del contracte són les següents:

- Contractació i formació de recursos humans.
- Captació de recursos humans, formació i capacitació en les diferents fases del cicle productiu.
- Condicions laborals en les diferents fases del cicle productiu.

Per la qual cosa, qualsevol millora social i/o ambiental vinculant de forma directa amb qualsevol fase en l'execució d'aquest cicle de vida esdevé una millora qualitativa o quantitativa.

Les mesures que, d'acord amb l'anterior, es considera adient incorporar són les següents:

- a. Pressupost màxim de licitació desglossat en despeses directes i indirectes
- b. L'estimació dels costos salarials del personal que executarà el contracte, s'ha fet en relació a un conveni col·lectiu de referència.
- c. Oferta anormalment baixa per no adequació de l'oferta als costos salarials
- d. Contractació indefinida de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte.
- e. Salari de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte.
- f. Manteniment de condicions laborals durant la vigència del contracte.



4. Divisió en lots

Per la seva naturalesa, no és possible entendre que les prestacions del contracte puguin tenir una realització i un aprofitament individual i funcional que permeti la seva execució de forma independent. A més caldria exigir una coordinació i planificació global dels treballs per a una correcta execució global de les prestacions que resultaria desproporcionada per a les finalitats d'interès públic que es persegueixen en l'execució del contracte, fet que permet concloure que les prestacions no poden ser executades de forma independent sense menyscar l'adequada execució dels treballs i una correcta assignació dels recursos públics, proporcionals a la finalitat requerida.

5. Pressupost base de licitació i valor estimat del contracte (VEC)

5.1 El pressupost base de licitació que es considera amb els preus de mercat hauria de ser de quantia **1.705.631,00 euros**. El pressupost net de 1.409.612,40 euros i l'IVA de 296.018,60 euros, amb un tipus del 21%.

La quantia d'aquest contracte es determina en funció dels preus unitaris relacionats a continuació:

Concepte	Import/hora (€)	Estimació hores setmanals	Setmanes
servei coordinador/a CGE	28,17	168	52
servei gestor/a 2n nivell CGE	28,17	336	52
serveis especials (excepcionalment i fora d'horari)	30,44	30	12
servei gestor/a 2n nivell centr. admin.	27,68	60	52
servei coordinador/a GUB	27,68	168	52
servei gestor/a 2n nivell GUB	27,68	168	52
Concepte	Import/hora (€)	Hores/dia	Estimació dies
servei gestor/a 2n nivell CGE (reforç en caps de setmana i vigílies dels mesos juny, juliol, agost, setmana santa i nadals)	28,17	24	51
Concepte	Import fix mensual (€)		
Preu fix mensual per atenció a trucades sobre habitatges turístics	4.659,00		

L'Ajuntament no està obligat a exhaurir aquesta despesa en el cas que les unitats executades siguin inferiors a les unitats previstes en el projecte, pel la qual cosa, l'Ajuntament no resta obligat a exhaurir l'import adjudicat, sinó que ho farà en funció de les unitats realment executades, d'acord amb la disposició adicional 33a LCSP i al preu d'adjudicació del preu unitari.

El pressupost del contracte ha de ser presentat en euros pels licitadors.

El desglossament del pressupost net, sense l'IVA, en costos directes i indirectes es considera que és el següent:

Concepte - costos directes	Import € (IVA exclòs)
Costos salarials (inclou plusos)	864.936,44

Seguretat social	276.779,66
Material	30.000,00
Altres	10.000,00
TOTAL Suma costos directes	1.181.716,10

Concepte de costos indirectes	Import € (IVA exclòs)
Coordinació i seguiment de projecte	14.096,12
Suport administratiu	5.000,00
Despeses generals d'estructura	124.223,44
Marge d'empresa	84.576,74
TOTAL Suma costos indirectes	227.896,30

TOTAL Suma costos directes i indirectes	1.409.612,40
------------------------------------------------	---------------------

Els costos salarials que es considera es produeixen en l'execució del contracte a partir del conveni de referència del III Conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de *Contact Center*, codi de conveni número 99012145012002, publicat al BOE núm. 137 de 9 de juny de 2023.

El nombre de persones i les categories professionals estimat és el següent:

CATEGORIA LABORAL	NOMBRE	IMPORT BRUT ANUAL
Operador/a segon nivell centr. administ.	2	16.983,40
Operador/a de segon nivell	9	16.983,40
Operador/a de segon nivell	9	8.709,44
Coordinador/a	6	17.599,36
Coordinador/a	6	9.025,31
Plusos nit, festius, emergències		184.736,41
Hores suplències absències, vacances i formacions (22.000h)		213.099,15
Supervisor/a	1	19.403,31
Responsable de servei	1	22.747,19

5.2 El VEC d'aquest contracte s'estima en **3.101.147,28 euros**. Els conceptes que inclou son:

Any	Pressupost net prestació	Pressupost net eventuais pròrrogues	Pressupost net modif. amb increment de cost	SUMA
2025	1.174.677,00			1.174.677,00
2026	234.935,40	1.174.677,00		1.409.612,40
2027		234.935,40		234.935,40
Modificació			281.922,48	281.922,48
TOTAL	1.409.612,40	1.409.612,40	281.922,48	3.101.147,28



6. Imputació pressupost municipal

Aquest pressupost base de licitació s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de l'objecte del contracte i anirà amb càrrec al pressupost i partida següent:

Any	Econòmic	Programa	Orgànic	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2025	22719	13211	400	521.578,80	21	109.531,55	631.110,35
2025	22719	13612	400	653.098,20	21	137.150,62	790.248,82
2026	22719	13211	400	104.315,76	21	21.906,31	126.222,07
2026	22719	13612	400	130.619,64	21	27.430,12	158.049,76

Suma imports total **1.705.631,00**

Atès que el present contracte comporta despeses de caràcter plurianual, la seva autorització o realització se subordina al crèdit que per a cada exercici autoritzin els respectius Pressupostos municipals.

Atès que el contracte es tramita en l'exercici anterior al de l'inici de l'execució, se'n sotmet l'adjudicació a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per finançar les obligacions derivades d'aquest contracte a l'exercici corresponent.

7. Termini d'execució

La durada de les prestacions serà de 12 mesos a comptar des de l'1 de març de 2025, o l'endemà de la seva formalització, si fos posterior. Es contempla la possibilitat de prorrogar les prestacions per un termini màxim de 12 mesos.

8. Procediment d'adjudicació

Considerant l'import del contracte, la seva durada i les prestacions que constitueixen el seu objecte, així com el valor estimat del contracte i els criteris que serviran per a la seva adjudicació, es considera que el més adient és adjudicar aquest contracte mitjançant el procediment obert harmonitzat.

9. Condicions d'aptitud i de solvència tècnica, econòmica i financera de les empreses

Considerant l'objecte del contracte i el seu valor estimat, així com els principis de no discriminació i proporcionalitat que ha de regir en tota actuació administrativa, les condicions d'aptitud mínima que s'haurà d'exigir als licitadors per a participar en aquest procediment d'adjudicació és la següent:

- Empreses amb plena capacitat d'obrar que incloguin en el seu objecte social prestacions que són idèntiques o similars al contracte que es pretén licitar i que no es trobin en supòsits de prohibició de contractar.

1. L'empresa licitadora hauria de comptar amb la solvència econòmica i financera i tècnica i professional mínima següents:

A) SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA:

- El volum anual de negocis referit al millor dels tres últims exercicis anteriors a la data de presentació de les proposicions o en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresa, hauria de tenir un import igual o superior a **2.800.000 euros**.

B) SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL

- L'import anual, sense incloure els impostos, que l'empresa licitadora hauria de declarar com a executat durant l'any de superior execució en el decurs dels últims tres anys en serveis o treballs de naturalesa igual o similar que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim de **1.900.000 euros**.

10. Criteris d'adjudicació i justificació de la proporcionalitat de la puntuació assignada a cada criteri respecte del total de criteris a considerar

Considerant l'objecte del contracte, així com totes les actuacions que integren el seu cicle de vida, es considera adient a fi i efecte de seleccionar la millor oferta en relació qualitat preu, incorporar els criteris següents i amb la proporció que tot seguit s'indica i justifica relacionats per ordre decreixent d'importància:

Criteris automàtics (puntuació total 100)

1- Criteri PREU Ponderació: **45 punts**.

Representa 45% del total de puntuació a obtenir.

Amb aquest criteri es valora especialment aquestes característiques per l'interès municipal per obtenir l'oferta econòmica més avantatjosa.

Es proposa utilitzar la fórmula següent:

S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que formuli el percentatge de reducció de tots i cada un dels preus unitaris assenyalats a la clàusula 2 d'aquest plec, més alt que sigui admissible, és a dir, que no sigui una oferta anormalment baixa i que tampoc no superi l'import dels preus unitaris que figuren a l'esmentada clàusula del PCAP, i a la resta de licitadors la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per la [Instrucció de la Gerència Municipal](#) i aprovada per [Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gasetta Municipal del dia 29 de juny](#):

$$\left(\frac{\% \text{ de reducció del preus unitaris ofert per licitador}}{\% \text{ de reducció de preus unitaris més alt presentat}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

S'apliquen els criteris de determinació de l'oferta anormal o desproporcionada segons allò establert a la [Instrucció de la Gerència Municipal](#), aprovada per [Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gasetta Municipal del dia 29 de juny](#). Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes, en principi, amb valors anormals o desproporcionats:

- un diferencial de 10 punts percentuals per sota o per sobre de la mitjana de les ofertes o, en el cas d'un únic licitador, de 20 punts percentuals respecte el pressupost net de licitació.



- Si el nombre de licitadors és superior a 10, pel càlcul de la mitjana de les ofertes es podrà prescindir de l'oferta més baixa i/o de l'oferta més alta si hi ha un diferencial superior al 5% respecte de l'oferta immediatament consecutiva.
- Si el nombre de licitadors és superior a 20, pel càlcul de la mitjana de les ofertes es podran excloure una o les dues ofertes més cares i/o una o les dues ofertes més baixes sempre i quan una amb l'altre o totes dues amb la que la segueix tinguin un diferencial superior al 5%.

Les ofertes que, d'acord amb el plec, puguin ser considerades anormals o desproporcionades, seran excloses si, en el tràmit d'audiència, s'evidencia que els salaris considerats a l'oferta són inferiors al que estableix el conveni d'aplicació. També es rebutjarà l'oferta si es comprova que és anormalment baixa perquè no compleix les obligacions aplicables en matèria ambiental, social o laboral establertes en el Dret de la Unió, en el Dret Nacional, els convenis col·lectius o per les disposicions de Dret internacional enumerades en l'annex X de la Directiva 24/2014.

Es valora amb més del 35% de la puntuació total l'oferta econòmica malgrat el que diu la Instrucció municipal aprovada per la Comissió de Govern de 15 de març de 2018, per a l'aplicació de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, atès que no és possible introduir criteris de caràcter qualitatiu, diferents als ja previstos als apartats següents, que tinguin un pes equiparable al del preu com a factor determinant de l'adjudicació.

2- Criteri: incorporació de gestors/es de segon nivell CGE que parlin anglès:
Ponderació: **15 punts.**

Representa el 15% del total de puntuació a obtenir.

Es valora que els treballadors/es que s'adscriguin a l'execució del contracte, en la categoria de gestors/es de segon nivell CGE, destinats als períodes de reforç descrits a l'apartat 3.3.7 del plec de prescripcions tècniques, parlin anglès.

S'atorgarà 5 punts per cada gestor/a de segon nivell CGE que parli anglès (com a mínim nivell d'anglès equivalent a *First Certificate*) que s'adscriui a les tasques esmentades, amb un màxim de 15 punts. A tal efecte, caldrà aportar còpia del títol/certificat corresponent.

Amb aquest criteri es valora especialment aquesta aportació per l'interès municipal per a poder atendre les trucades de ciutadans d'altres països quan es trobin a la ciutat.

3- Criteri: Compromís de disposar d'una sala de contingència en dependències de l'adjudicatari: Ponderació: **20 punts.**

Representa el 20% del total de puntuació a obtenir.

Es valora que l'adjudicatari disposi o es comprometi a disposar d'una sala de contingència, que compleixi les característiques descrites a l'ANNEX 2 del plec de prescripcions tècniques. A tal efecte, se li requerirà al proposat adjudicatari que porti el document corresponent (nota simple, escriptura de compra-venda, contracte d'arrendament, o similar) per tal d'acreditar que disposa efectivament d'aquest espai.

S'atorgaran 20 punts pel compromís de disposar d'una sala de contingència en dependències de l'adjudicatari.

Amb aquest criteri es valora especialment aquesta aportació per l'interès municipal de disposar d'una sala de contingència, en el cas de presentar-se situacions de força major que podessin deixar fora de servei la Sala Conjunta de Comandament on es presta el servei habitualment.

4- Criteri: Pla de Formació: Ponderació: 10 punts.

Representa el 10% del total de puntuació a obtenir.

Es valora el compromís d'incloure, dins del Pla de Formació al que fa referència l'apartat 4 PPT, hores de formació contínua addicionals a les mínimes exigides:

Pel compromís d'incloure 12 hores addicionals de formació contínua (en total 36h): 4 punts

Pel compromís d'incloure 24 hores addicionals de formació (en total 48h): 10 punts.

En tot cas, cal que aquesta formació compleixi amb les característiques descrites a l'apartat 4.1. del plec de prescripcions tècniques.

Amb aquest criteri es valora especialment aquesta aportació per l'interès municipal en disposar d'un personal ben format per garantir d'aquesta forma un millor temps de resposta i servei a la ciutadania

5- Criteri: Pla de Qualitat: Ponderació: 10 punts.

Representa el 10% del total de puntuació a obtenir.

Es valora el compromís d'incloure, dins del Pla de Qualitat al que fa referència l'apartat 5 del plec de prescripcions tècniques, revisions del pla de qualitat addicionals a les mínimes exigides:

Pel compromís de realitzar revisions de qualitat trimestrals: 2 punts

Pel compromís de realitzar revisions de qualitat mensuals: 5 punts

Pel compromís de realitzar revisions trimestrals: 10 punts

En tot cas, les revisions de qualitat han de complir amb les característiques descrites a l'apartat 5.1 PPT.

Amb aquest criteri es valora especialment aquesta aportació per l'interès municipal en disposar d'una Pla de Qualitat que garanteixi una millor qualitat del servei.

11. Garanties

L'empresa proposada com adjudicatària haurà de dipositar una garantia definitiva equivalent al 5% del pressupost base de licitació, IVA exclòs.

12. Termini de garantia

S'estableix un termini mínim de garantia de 3 mesos a partir de la data de recepció de la prestació.



13. Condicions especials d'execució

Es considera necessari, d'acord amb la previsió de l'article 202 LCSP, establir la següent condició especial d'execució del contracte que es consideren vinculades amb el seu objecte, no són discriminatòries i són compatibles amb el dret comunitari:

De caràcter social:

Manteniment de condicions laborals durant la vigència del contracte.

L'empresa contractista ha de mantenir, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació.

Aquesta condició té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a falta molt greu o causa d'extinció contractual.

El/La responsable del contracte podrà requerir a l'empresa contractista que declari formalment que ha complert la obligació. Així mateix, el/la responsable del contracte o l'òrgan de contractació podran requerir als òrgans de representació de les persones treballadores que informin al respecte.

Obligacions del contractista:

- Pòlissa de Responsabilitat civil : 1.000.000 €
- Compliment de la legislació laboral en matèria de riscos laborals CAE.
- Fer subscriure a tot el personal que presti el servei el codi ètic que li sigui facilitat per l'Ajuntament de Barcelona.
- Adaptar-se a les noves necessitats i projectes innovadors que pugui resultar d'aplicació a la prestació del servei.

14. Pagament del preu

El pagament del preu es realitzarà mitjançant la presentació de les factures de forma mensual i prèvia comprovació i supervisió de les prestacions efectivament realitzades amb aplicació dels preus unitaris oferts per l'adjudicatari.

15. Modificació del contracte

Tal i com estableix l'article 204 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, un cop perfeccionat el contracte, l'òrgan de contractació només podrà modificar el contracte per les causes següents:

Causes previstes de modificació:

1. Per l'increment o decrement del nombre d'hores treballades pels gestors/es i coordinadors/es de GUB i SPCPEIS, provocat per l'increment o decrement d'incidències i serveis per resoldre derivats de trucades del 112, quan l'increment o decrement mensual sigui superior en un 20% respecte la mitja mensual del darrer any recollida a l'ANNEX 1 del plec de prescripcions tècniques.

2. Per l'increment o decrement del nombre d'hores treballades pels gestors/es de les centraletes administratives, provocat per l'increment o decrement en el nombre de trucades rebudes a les centraletes administratives de GUB i SPCPEIS, quan l'increment o decrement mensual sigui superior en un 20% respecte la mitja mensual del darrer any recollida a l'ANNEX 1 del plec de condicions tècniques.
3. Per l'increment o decrement del nombre d'hores de serveis especials, descrits a l'apartat 3.3.7 del plec de prescripcions tècniques en un 10% per sobre del pressupostat, provocat per l'increment o decrement del nombre de trucades, incidents i serveis, objectes del contracte, respecte els previstos al PCAP.
4. Per l'aparició d'eventuals requeriments normatius de la regulació dels serveis d'emergència i/o protecció de dades que facin necessari incrementar o decrementar el nombre mínim de persones assignades al servei per donar cabuda a aquests requeriments.

L'import total de les modificacions no serà superior, en conjunt, al 20% del pressupost del contracte.

Així mateix, el contracte es podrà modificar per les causes imprevistes regulades a l'article 205 i següents de la LCSP, sempre que concorrin els pressupòsits legals establerts i se segueixi el procediment corresponent.

16. Revisió de preus

En aquest contracte no es podrà revisar el preu.

17. Subcontractació

Ateses les característiques i qualitats que han estat objecte de valoració i consideració determinant per a l'adjudicació de la millor relació qualitat preu del contracte, no es permet la subcontractació.

18. Cessió del contracte

Ateses les característiques del contracte no es permet la cessió del contracte.

19. Règim específic de penalitats

Règim de penalitats:

a) Incompliments molt greus:

- L'incompliment de les obligacions contractuals essencials previstes en aquest plec.
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan produeixi un perjudici molt greu i no doni lloc a la resolució del contracte.
- L'incompliment de les prescripcions sobre senyalització i seguretat de tercers en les prestacions.
- L'incompliment molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.



- Les actuacions que, per acció o omissió, generen riscos greus sobre el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
- L'incompliment dels terminis de pagament amb contractistes i proveïdors.

b) Incompliments greus

- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi falta molt greu.
- L'incompliment de les prescripcions municipals sobre comunicació de les prestacions.
- L'incompliment, que no constitueixi falta molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- L'incompliment de les condicions especials d'execució establertes en aquest plec, quan no se'ls hi hagi atribuït el caràcter d'obligacions contractuals essencials.

c) Incompliments lleus

- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi falta molt greu o greu.
- L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental exigides en la normativa de prevenció de riscos laborals i que no estiguin tipificades com a greus o molt greus.

Considerant les característiques del contracte, així com també les possibles millores que puguin oferir els contractistes i que seran objecte de valoració, així com el límit màxim de penalitats del 50% del preu del contracte iva exclòs, s'estableixen les següents penalitats:

Imposició de penalitats:

Les penalitats que li seran imposades al contractista per la comissió d'aquestes faltes són les següents:

Per incompliments lleus una penalitat equivalent a un 3 % com a màxim del preu del contracte iva exclòs per a cada penalitat d'aquesta tipologia.

Per incompliments greus una penalitat equivalent a un 6 % com a màxim del preu del contracte iva exclòs per cada penalitat d'aquesta tipologia.

Per incompliments molt greus una penalitat equivalent a un 10% com a màxim del preu d'adjudicació.

Quan el contractista, per causes que li siguin imputables, hagi incomplert parcialment l'execució de les prestacions definides en el contracte, l'òrgan de contractació podrà optar, ateses les circumstàncies del cas, per la seva resolució o per la imposició de les penalitats.

Penalitats específiques:

En cas d'incompliment dels nivells de qualitat exigits a l'apartat 5.2 i 5.3 del plec de prescripcions tècniques, seran d'aplicació les següents penalitzacions:

- o Per no garantir la cobertura dels serveis establerts com a mínims de servei a l'apartat 3.3.7 del plec de prescripcions tècniques: penalitat d'un percentatge de la facturació del mes en que s'hagi produït l'incompliment segons la taula

següent. El còmput de cobertura es realitzarà com el nombre d'hores que una de les posicions no ha estat coberta dividit per la suma mensual d'hores de totes les posicions descrites a l'apartat 3.3.7.

Percentatge de cobertura	Penalització
Per sota del 99,30%	1% de la facturació mensual
Entre el 99,31% i el 99,60%	0,5% de la facturació mensual
Entre el 99,61% i el 99,80%	0,25% de la facturació mensual

- Per l'incompliment de la formació contínua d'un treballador en un trimestre: penalitzat d'un 0,5% de la facturació del mes on s'hagi realitzat la comprovació.
- Per no entregar els informes de qualitat de servei dins dels 10 primers dies del mes següent: sanció d'un 0,5% de la facturació del mes en que s'hagi produït l'incompliment.
- Quan en els informes mensuals d'avaluació d'indicadors de qualitat es detectin percentatges d'incompliment dels paràmetres establerts a l'apartat 5.3 del plec de prescripcions tècniques (en matèria d'aspectes tècnics, capacitat, actituds i professionalitat dels informadors, i encert del contingut de la resposta), es requerirà el contractista per tal que faci els canvis pertinents. El contractista haurà de realitzar els canvis oportuns (de procediment, d'assignació de tasques, etc..) en el termini de dos dies des del requeriment. En cas que no s'aconsegueixi l'adequació als objectius en el informe següent, s'imposarà una penalitzat del 0,5% de la facturació dels mesos en que s'hagi produït l'incompliment.

El termini per a imposar la corresponent penalitzat o sanció contractual serà de tres mesos a comptar des de la data d'incoació del corresponent expedient.

20. Tractament de dades de caràcter personal

Aquest contracte resta sotmès a la normativa estatal i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.

Aquest contracte no comporta el tractament de les dades de caràcter personal per part de l'empresa contractista. Tanmateix, els seus treballadors tindran accés a les aplicacions municipals en les que poden figurar aquest tipus de dades. Per aquest motiu, s'han de comprometre a:

- Guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris dels que hagi tingut coneixement amb ocasió de l'execució del contracte, complint durant el termini mínim de cinc anys les obligacions de confidencialitat exigides a l'article 133.2 LCSP. L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions establertes en la normativa sobre protecció de dades i especialment en l'establerta en la [Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garanties dels Drets Digitals](#) i normes que la desenvolupin. L'empresa contractista tindrà la consideració d'encarregada del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat.



21. Subrogació

D'acord amb allò previst a l'article 130 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, i de conformitat amb l'article 20 del III Conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de *Contact Center*, codi de conveni número 99012145012002, publicat al BOE núm. 137 de 9 de juny de 2023, en aquest cas s'imposa l'obligació de l'adjudicatari de subrogar-se en les relacions laborals amb els treballadors de l'empresa que actualment presta el servei, com annex a aquest plec, es publica un quadre amb informació sobre les condicions dels contractes dels treballadors als què afecta la subrogació, per tal de permetre una exacta avaluació dels costos laborals que implicarà aquesta mesura.

- Conveni col·lectiu d'aplicació
- Categoria
- Tipus de contracte
- Jornada
- Antiguitat
- Venciment del contracte
- Salari brut anual de cada treballador
- Tots els pactes en vigor amb els treballadors als qui afecti la subrogació.

De conformitat amb el que estableix l'article 44 del TR de l'Estatut dels treballadors, aprovat pel RDLeg. 2/2015, de 23 d'octubre, cada contractista té l'obligació de respondre dels salaris impagats als treballadors afectats per subrogació, així com de les cotitzacions a la Seguretat Social acreditades, encara que els treballadors hagin estat subrogats pel nou contractista, sense que en cap cas l'esmentada obligació correspongui a aquest últim. En aquest cas, l'Administració, un cop acreditada la falta de pagament dels esmentats salaris, procedirà a la retenció de les quantitats degudes al contractista per garantir el pagament dels esmentats salaris i a la no devolució de la garantia definitiva en tant no s'acrediti el seu abonament.

Miquel Corral Pozo
Cap del Departament de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions