

INFORME DE NECESSITAT I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE DE GESTIÓ DEL SERVEI D'AJUTS A L'HABITATGE (Exp. 24/115)

1. OBJECTE

L'objecte del contracte és la gestió del Servei d'Ajuts a l'Habitatge de la Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per al Departament d'Ús digne de l'Habitatge de l'IMHAB.

2. NECESSITAT DEL CONTRACTE

Aquest contracte és necessari per al desenvolupament de l'activitat i les competències municipals, en concret, les del Servei d'Ajuts a l'habitatge, i té com a finalitat el compliment de l'exercici de l'activitat de forment en matèria d'ajuts i prestacions al lloguer d'habitatges amb la facultat d'aprovació de tots els instruments de planificació, programació, gestió i execució necessaris per a la seva efectivitat.

A dia d'avui, es disposa, per satisfer les necessitats explicades, d'un contracte de servei extern, la vigència màxima del qual (incloses les pròrrogues) està prevista per al proper 31 de març de 2025, condicionada a la formalització del nou contracte que es derivi d'aquesta licitació.

L'IMHAB no pot realitzar directament la prestació objecte del contracte atès que no disposa dels mitjans humans i materials suficients per a implementar les tasques objecte del contracte, mantenint i optimitzant al mateix temps l'operativa diària dels serveis.

Es considera, per tant, que, segons prescriu l'article 116.4.e) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (en endavant, LCSP), hi ha una clara i proporcional vinculació entre l'objecte i la necessitat satisfeta amb el contracte.

3. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT

El pressupost base de licitació que es considera hauria de ser de quantia d'UN MILIÓ SIS-CENTS SEIXANTA-TRES MIL SET-CENTS TRENTA-SIS AMB TRENTA-SET CÈNTIMS D'EUROS, IVA INCLÒS (1.663.736,37 €).

El pressupost net és d' UN MILIÓ TRES-CENTS SETANTA-QUATRE MIL NOU-CENTS VUITANTA-VUIT AMB SETANTA-TRES CÈNTIMS D'EURO (1.374.988,73 €) i l'IVA de DOS-CENTS VUITANTA-VUIT MIL SET-CENTS QUARANTA-SET AMB SEIXANTA-TRES CÈNTIMS D'EUROS (288.747,63 €), amb un tipus del 21%.

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

Costos directes	Import €
a. Costos salarials	770.389,88 €
b. Bossa d'hores	98.371,56 €
c. Seguretat social (33%)	286.691,28 €
TOTAL costos directes	1.155.452,72 €

Costos indirectes	Import €
a. Despeses generals d'estructura (13%)	150.208,85 €
b. Benefici industrial (6%)	69.327,16 €
TOTAL costos indirectes	219.536,02 €

TOTAL COSTOS (directes + indirectes)	1.374.988,73 €
---	-----------------------

3.1 Costos salarials

Els costos salarials relacionats en els quadres anteriors s'han calculat prenent com a referència el “**Conveni col·lectiu de treball del sector d'oficines i despatxos de Catalunya 2022-2024**” (conveni núm. 79000375011994 publicat al DOGC núm. 9030 en data 30 d'octubre de 2023) i considerant la plantilla estimada de persones treballadores que han d'executar els serveis objectes del contracte, amb les següents categories professionals

- 1 coordinador/a del servei del grup professional 1, amb 100% de dedicació.
- 1 coordinador substitut del grup professional 3 Nivell 1, amb 100% de dedicació.
- 2 treballadors/es socials del grup professional 2, amb 100% de dedicació.
- 12 auxiliars administratius/es de grup professional 4 nivell 1, amb 100% de dedicació.

En el plec de condicions tècniques es fixen els requisits mínims de cadascun d'aquests perfils.

La complexitat del servei, tenint en compte la diversitat d'ajuts i la possibilitat que se'n creïn de nous, fa que es precisi d'un equip humà molt coneixedor dels requisits exigits per a cada convocatòria d'ajuts i les diferents maneres de tramitació, i, molt flexible per adaptar-se als constants canvis i a la realització de tasques vinculades a qualsevol dels ajuts, en funció de les necessitats de cada moment. Tota aquesta complexitat i exigència, i l'adaptació als canvis, fa imprescindible un equip molt coneixedor del conjunt de procediments i tasques a realitzar, així com una baixa incidència en la rotació de l'equip.

El conveni de referència esmentat fixa les retribucions per a serveis amb tasques similars a les de l'objecte d'aquest contracte, tot i que no s'hi acaben d'ajustar. En aquest sentit, les empreses licitadores hauran d'elaborar el pressupost de l'oferta respectant com a mínim les retribucions fixades al conveni de referència per a cadascun dels perfils demanats.

Els imports salarials fixats al conveni sectorial indicat són els que regeix als efectes de determinar ofertes anormals i durant l'execució del contracte. El fet de no aplicar els imports fixats en el conveni sectorial de referència comporta l'exclusió del procediment o resolució del contracte sempre i quan aquests imports siguin inferiors als establerts al conveni sectorial de referència.

3.2 Bossa d'hores

Les empreses licitadores han de preveure la disposició d'una bossa de fins a 7.040 hores (3.520 hores l'any) per a fer front a les possibles puntes de treball extraordinàries que poden comportar possibles ampliacions de personal de les categories d'auxiliar administratiu o treballador social o suport d'equips tècnics centrals.

Pel que fa al càlcul de la bossa d'hores, s'ha pres com a referència la retribució salarial per a l'any 2024 del Conveni de referència, amb una actualització estimada del 4%, dels 2 perfils professionals ampliables, i el preu/hora indicat no està subjecte a rebaixa, :

- Auxiliar administratiu del grup professional 4 nivell 1: 20,73 €/h, sense IVA.
- Treballador social del grup professional 2: 23,51 €/h, sense IVA.



Malgrat agafar-se com a referència dos perfils professionals diferents, podria donar-se el cas que es necessiti un auxiliar administratiu i un treballador social o dos auxiliars administratius. Aquest preu hora serà d'aplicació durant tot el contracte, incloses les possibles pròrrogues.

Aquests preu/hora no estan subjectes a baixa econòmica, són fixes, i ja inclouen despeses de seguretat social i costos indirectes.

3

3.3 VEC del contracte

El valor estimat d'aquest contracte s'estima en TRES MILIONS DOS-CENTS NORANTA-NOU MIL NOU-CENTS SETANTA-DOS AMB NORANTA-SIS CÈNTIMS D'EUROS (3.299.972,96 €), iva exclòs, distribuïts de la següent manera:

ANY	VE prestació	VE eventuais pròrrogues	VE modificacions previstes	SUMA
Vigència inicial (2 anys)	1.374.988,73 €		274.997,75 €	1.649.986,48 €
1ª Pròrroga		687.494,37 €	137.498,87 €	824.993,24 €
2ª Pròrroga		687.494,37 €	137.498,87 €	824.993,24 €
TOTAL	1.374.988,73 €	1.374.988,74 €	549.995,49 €	3.299.972,96 €

3.4 Facturació:

La facturació de l'equip ordinari haurà de ser per un import mensual fixe, resultant de dividir la oferta econòmica presentada per l'adjudicatària pels mesos totals del contracte (24 mesos inicials). En cas de pròrrogues amb terminis inferiors o superiors a l'any, es facturarà la part proporcional als mesos de vigència. Els imports corresponents a la bossa d'hores, es facturaran per hores efectives realitzades, sempre que hagin estat prèviament autoritzades.

Davant desajustos o eventualitats que poguessin sorgir, es regularitzaran amb la darrera factura de l'any.

Les hores facturades per puntes de feina seran degudament justificades per l'empresa adjudicatària, junt amb la facturació mensual, amb un detall de les hores i la justificació de la seva utilització.

4. JUSTIFICACIÓ DEL PERQUÈ EL CONTRACTE NO ES DIVIDEIX EN LOTS

D'acord amb la previsió de l'article 99.3 de la LCSP, no es considera necessari dividir l'objecte del contracte en lots per les següents raons:

- Pot suposar un risc per a l'execució correcta del contracte des d'un punt de vista tècnic, atès que la naturalesa del seu objecte conforma una unitat.
- Les tasques definides en el plec de prescripcions tècniques són de caràcter transversal a totes les actuacions del servei, per tant, es necessari que les diferents tasques siguin realitzades per persones d'un mateix equip, amb una única estructura organitzativa que permeti una bona coordinació i comunicació.
- Una divisió en lots podria donar lloc a una pluralitat de contractistes diferents, fet que dificultaria la coordinació del servei i esdevindria un procediment de contractació de serveis diferent del que habitualment es desenvolupen per aquest programa.

5. DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà de dos anys. El contracte podrà ser prorrogat fins a un màxim de dos anys més, per períodes màxims anuals, de conformitat amb el que estableix la legislació vigent.

6. CRITERIS DE SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA

Donades les característiques i l'import total del contracte es considera adient, ajustat a l'objecte del contracte i al seu import, exigir la solvència econòmica i financera següent per tal d'acreditar poder fer front a les obligacions que adquirirà l'empresa en el moment de realitzar les tasques que es deriven del present contracte.

D'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) de la LCSP, el volum anual de negocis referit al millor exercici dins dels tres últims anys per un import mínim SIS-CENTS MIL euros (600.000,00€).

7. CRITERIS DE SOLVÈNCIA TÈCNICA I PROFESSIONAL

Donades les característiques i l'import total del contracte, es considera adient que les empreses licitadores puguin acreditar una solvència tècnica relacionada amb els serveis executats i el personal adscrit al programa.

D'acord amb l'article 90.1.a) de la LCSP, haver executat, en els darrers tres anys, d'almenys un contracte de similars característiques al de l'objecte de la present licitació i per un import mínim de TRES-CENTS MIL euros anuals (300.000,00€), sense incloure impostos.

8. PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ

Es proposa la licitació d'un contracte de serveis subjecte a regulació harmonitzada (article 22 de la LCSP) que s'adjudicarà pel procediment obert de tramitació ordinària (articles 156 a 158 de la LCSP), amb pluralitat de criteris d'adjudicació, i en relació als articles 116 i 132 de la LCSP, principis d'igualtat i transparència, tot i entenent que no existeix cap restricció d'accés a la licitació i, per tant, l'elecció d'aquest procediment permet la màxima participació i publicitat.

9. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

Els criteris que serviran de base per a l'adjudicació d'aquest contracte seran els següents:

	Puntuació màxima
1. Per la proposta organitzativa i metodologia del servei a prestar	26
2. Per l'oferta econòmica.	16
3. Pels recursos humans, Pla de Formació, Pla de qualitat, coordinació i seguiment del servei amb el client, proposta de millores tècniques, proposta de plataforma compartida i Pla de teletreball.	10
4. Millores de la retribució salarial de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte en les diferents categories professionals.	10
5. Per l'agilitat en la resposta.	10
6. Per facilitar un software que agilitzi les tasques.	10
7. Per un Pla de formació.	10
8. Per la immediatesa en la incorporació de baixes i substitucions.	4
9. Pel pla d'implementació i traspàs del servei.	4
TOTAL PUNTUACIÓ MÀXIMA	100



A) CRITERIS D'ADJUDICACIÓ QUE OBBEIXEN A UN JUDICI DE VALOR: Puntuació màxima 40 punts.

Caldrà presentar un projecte amb un màxim de **30 pàgines, sense comptar portada ni índex, a doble cara, en cos de lletra 11, tipus Arial o Calibri, interlineat simple**. Haurà d'estar correctament paginat i amb el corresponent índex.

El projecte es dividirà amb els següents blocs i el nombre de fulls màxims a dedicar a cada bloc així com la puntuació màxima que es pot obtenir per cada un serà el següent:

BLOC	FULLS MÀXIMS	PUNTUACIÓ MÀXIMA
1. Per la proposta organitzativa i metodologia del servei a prestar	17	26
2. Pels recursos humans, Pla de formació, Pla de qualitat, coordinació i seguiment del servei amb el client, proposta de millores tècniques, proposta de plataforma compartida i Pla de teletreball	10	10
3. Pel pla d'implementació i traspàs del servei	3	4

En cas de no respectar en les ofertes presentades el nombre de fulls màxim establert per a cadascun dels blocs, les pàgines excedents no seran objecte de valoració.

Els protocols, gràfics, taules, cas que n'hi hagin, es podran presentar con annexos al projecte i no podran ocupar més de **15 pàgines DIN A4**.

La **puntuació mínima** per als criteris d'adjudicació que obeeixen a un judici de valor per a ser empresa adjudicatària serà de **20 punts**, distribuïts de la següent manera:

BLOC	PUNTUACIÓ MÍNIMA
1. Per la proposta organitzativa i metodologia del servei a prestar	13
2. Pels recursos humans, Pla de formació, Pla de qualitat, coordinació i seguiment del servei amb el client, proposta de millores tècniques, proposta de plataforma compartida i Pla de teletreball	6
3. Pel pla d'implementació i traspàs del servei	1

En tots els aspectes a valorar de la memòria presentada s'haurà d'obtenir, com a mínim, la qualificació de "Baix".

Aquelles propostes tècniques que no superin el llindar mínim de qualitat en qualsevol dels tres criteris o que rebin la qualificació de "Nul" en qualsevol dels aspectes a valorar del projecte presentat quedaran excloses del procediment de licitació per estimar-se tècnicament insuficients. Respecte als licitadors que estiguin en aquesta circumstància ja no es procedirà a l'obertura del sobre avaluable mitjançant l'aplicació de fórmules o criteris automàtics (sobre número 3).

La **ponderació de la puntuació** esmentada serà la següent:

1. Per la proposta organitzativa i metodologia del servei a prestar (fins a 26 punts).

Es valorarà que el plantejament presentat respongui a la singularitat i complexitat del servei, desenvolupi i/o complementi substancialment les tasques i treballs a desenvolupar, la idoneïtat de les accions proposades, la capacitat d'adaptació i organització davant d'eventualitats o puntes de treball i la detecció de punts crítics o significatius i propostes de solució i millora.

No es valorarà informació no rellevant.

Sistemàtica de valoració:

Descripció	Alt	Mig	Baix	Nul	TOTAL
Proposta organitzativa, planificació i interrelació amb altres programes de les prestacions i subvencions	7	4	2	0	26 PUNTS
Proposta organitzativa, planificació i interrelació amb altres programes de les prestacions urgents	7	4	2	0	
Desenvolupament de tasques a realitzar i idoneïtat de les accions proposades	5	3	1,5	0	
Capacitat d'adaptació davant eventualitats:	3	1,5	0,75	0	
Proposta bossa hores					
Detecció de punts crítics i solucions	2	1	0,5	0	
Per l'organització i metodologia aplicada a la gestió telemàtica amb els ciutadans, amb les oficines d'habitatge i la gestió de les bústies corporatives	2	1	0,5	0	

2. Pels recursos humans, Pla de formació, Pla de qualitat, coordinació i seguiment del servei amb el client, proposta de millores tècniques, proposta de plataforma compartida i Pla de teletreball (fins a 10 punts).

Es valoraran les propostes que comportin d'una banda, la idoneïtat i qualificació de l'equip tècnic proposat, en coherència amb l'organització funcional i perfil dels recursos proposats per al desenvolupament de les tasques objecte del present contracte, el pla de formació inicial i continuada (el Pla de formació només haurà de contenir el contingut de la formació que s'impartirà, no les hores que es destinaran a cadascun dels cursos), el Pla de teletreball i el Pla de qualitat, i de l'altra, els sistemes de treball que tinguin com a finalitat la coordinació i seguiment del servei amb el client, l'avaluació de la gestió del servei, proposta d'indicadors i de millores tècniques, qualitat i operativitat, valorades en termes d'eficiència i d'eficàcia d'acord amb el dimensionament real del servei així com proposta de plataforma compartida d'informació.

No es valorarà informació no rellevant.

Sistemàtica de valoració:

Descripció	Mig	Mig	Baix	Nul	TOTAL
Pels recursos humans amb qualificació específica per al servei	2	1	0,5	0	
Proposta del Pla de formació, inicial i continuada, amb la redacció i actualització dels protocols de gestió	2	1	0,5	0	



Proposta del pla de qualitat, seguiment i avaluació del servei, amb propostes de gestió de les incidències	1	0,5	0,25	0	10 PUNTS
Pla de coordinació i comunicació amb la Direcció del Departament d'Ús digne de l'Habitatge, per al seguiment i avaluació del servei	1	0,5	0,25	0	
Proposta d'indicadors de control i seguiment	1	0,5	0,25	0	
Milliores tècniques en la prestació del servei	1	0,5	0,25	0	
Proposta de plataforma compartida	1	0,5	0,25		
Pla de teletreball	1	0,5	0,25		

3. Pel pla d'implementació i traspàs del servei (fins a 4 punts).

Es valoraran els plantejaments considerats per la posada en marxa del servei així com del seu traspàs inicial (recepció) i final (devolució), tenint en compte els recursos dedicats i les mesures proposades per a la minimització d'errors.

No es valorarà informació no rellevant.

Sistemàtica de valoració:

Descripció	Alt	Mig	Baix	Nul	TOTAL
Pla d'implantació i traspàs del servei	2	1	0,5	0	4 PUNTS
Per les mesures per a minimitzar errors de la posada en marxa del servei	2	1	0,5	0	

B) CRITERIS D'ADJUDICACIÓ DE PONDERACIÓ AUTOMÀTICA. Puntuació màxima: 60 punts.

CRITERIS	PUNTUACIÓ MÀXIMA
1. Per l'oferta econòmica	16
2. Per les millores de la retribució salarial de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte en les diferents categories professionals	10
3. Per l'agilitat en la resposta.	10
4. Per facilitar un software que agilitzi les tasques.	10
5. Per un Pla de formació.	10
6. Per la immediatesa en la incorporació de baixes i substitucions	4
TOTAL PUNTS PONDERACIÓ AUTOMÀTICA	60

La **ponderació de la puntuació** esmentada serà la següent:

1. Per l'oferta econòmica (fins a 16 punts).

Es calcularà el percentatge de baixa de cada oferta sobre el preu de licitació, i s'atribuirà la màxima puntuació a la millor oferta econòmica acceptada. No es podrà modificar l'import relatiu a la bossa d'hores, donat que no està subjecte a rebaixa. La puntuació per aquest criteri s'atorgarà d'acord amb la següent fórmula:

$$\left(\frac{\text{Pressupost net licitació - oferta}}{\text{Pressupost net licitació - oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx.} = \text{Puntuació resultant}$$

Les ofertes seran considerades anormals o desproporcionades quan concorrin les circumstàncies previstes al Plec de clàusules administratives particulars.

Tots els percentatges, de baixa i de puntuació, es calcularan amb dos decimals. Les fraccions percentuals del segon decimal s'arrodoniran inferiorment quan siguin inferiors a mig punt i s'arrodoniran superiorment quan siguin iguals o superiors a mig punt percentual.

2. Per les millores de la retribució salarial de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte en les diferents categories professionals (fins a 10 punts).

Prenent com a referència les retribucions salarials establertes en el conveni **col·lectiu de treball del sector d'oficines i despatxos de Catalunya 2022-2024** (conveni núm. 79000375011994 publicat al DOGC núm. 9030 en data 30 d'octubre de 2023), es consideraran les millores en les retribucions salarials que l'empresa licitadora proposa aplicar a les persones que executin el contracte.

Es consideren les retribucions salarials computant el salari base anual de les categories professionals següents:

Categoria i grup professional	Salari anual del conveni de referència
Coordinador/a del servei del grup professional 1, amb 100% de dedicació	29.862,78 €
Treballador/a social del grup professional 2, amb 100% de dedicació.	25.133,39 €
Coordinador substitut del grup professional 3 nivell 1, amb 100% de dedicació	24.322,63 €
Auxiliar administratiu del grup professional 4 nivell 1, amb 100% de dedicació	22.160,63 €

Aquesta millora valora aquella empresa que de forma voluntària retribueixi millor al personal que ha d'executar el contracte, sense afectar els imports que per complements estiguin prevists al Conveni.

S'atorgaran 2,5 punts a la retribució salarial amb un percentatge d'increment més alt en cada categoria professional. La resta d'ofertes amb propostes salarials superiors a les que estableix el conveni de referència rebran una puntuació proporcional, d'acord amb la següent fórmula:

$$\text{Punts} = \frac{\% \text{ increment aplicat en l'oferta que es valora}}{\% \text{ increment màxim aplicat}} \times \text{puntuació màxima}$$

Aquest percentatge d'increment salarial ha de ser d'aplicació des del primer dia de contracte i s'ha de mantenir durant tota la seva vigència i les seves possibles prorroques.



Tot i prendre com a referència el conveni d'aplicació esmentat al primer paràgraf d'aquest apartat, aquest no s'acaba d'ajustar estrictament a les necessitats i complexitats del servei. En aquest sentit, i d'acord amb els requisits d'alt coneixement del servei i de les tasques a realitzar, la pro-activitat, flexibilitat i adaptació continua als canvis de l'entorn o derivades de les dependències d'altres actors que intervenen, fa que es valori la millora salarial respecte a les recollides en el conveni de referència. Aquesta millora valora aquella empresa que de forma voluntària retribueixi millor al personal que ha d'executar el contracte.

La puntuació total estarà formada per la suma de les puntuacions obtingudes en cadascuna de les categories professionals, fins un màxim de 10 punts, 2,5 per cada categoria professional.

3. Per l'agilitat en la gestió i tramitació dels expedients i en la gestió d'incidències (fins a 10 punts).

Es puntuarà l'agilitat en:

- a) La gestió i tramitació dels expedients, començant el còmput dels terminis des que ha tingut entrada l'expedient o des que ha finalitzat el termini de presentació de sol·licituds, en funció de la tipologia d'ajut, fins que l'expedient es posa en Compleix Requisits/ No compleix requisits. No computant-se el termini que resti fins a la resolució per part de l'Organisme competent.

S'atorgaran 6 punts a l'empresa que garanteixi un temps de gestió i tramitació dels expedients en un màxim de 2 mesos, quan l'ajut indiqui un termini de resolució de 3 mesos, o un màxim de 4 mesos, quan l'ajut indiqui un termini de resolució de 6 mesos. S'atorgaran 3 punts a l'empresa que garanteixi un temps de gestió i tramitació dels expedients en un màxim de 2 mesos i mig, quan l'ajut indiqui un termini de resolució de 3 mesos, o un màxim de 5 mesos, quan l'ajut indiqui un termini de resolució de 6 mesos.

- b) La gestió d'incidències o instàncies: es valorarà el temps de resposta a les incidències/instàncies, computant-se el termini des que tenen entrada al Back Office, ja sigui física com telemàticament, fins que es dona resposta a l'usuari.

Es donaran 4 punts a l'empresa que garanteixi un temps de resposta a les incidències o instàncies que s'indiquen a l'aparat 5.4 del plec tècnic en un màxim 10 dies hàbils. Es donaran 2 punts a l'empresa que garanteixi un temps de resposta a les incidències o instàncies que s'indiquen a l'aparat 5.4 del plec tècnic en un màxim d'entre 11 i 14 dies hàbils.

4. Per facilitar un software que permeti agilitzar les tasques (fins a 10 punts).

Atès l'alt volum d'expedients que es gestionen, es puntuarà a l'empresa que faciliti un software, sense cost pel Departament, que permeti:

- 1) **La descàrrega automàtica de tots els documents que s'han d'extraure d'ofici d'acord amb les bases i les convocatòries de cada ajut.** La descàrrega s'hauria de realitzar des de les aplicacions informàtiques de l'Agència Estatal de l'Administració Tributària, Direcció General de Cadastre, Direcció General de Policia, Institut Nacional de la Seguretat Social, Servei Públic d'Ocupació Estatal (SEPE), Tresoreria de la Seguretat Social, Padró municipal d'habitants, Agència Tributària de Catalunya, Departament de Drets Socials, Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat, Institut d'Estadística de Catalunya (IDESCAT) i Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.

- 2) **La resolució dels expedients amb major celeritat simplificant i accelerant les tasques manuals més repetitives**, com seria la carrega massiva de documents, la migració de dades, l'emmagatzematge i distribució de la documentació física o electrònica, així com la revisió de la documentació mitjançant la implantació d'algun algoritme que permeti agilitzar la lectura de documents, cercar paraules clau, etc.

	Punts
Software de descarrega automàtica	5 punts
Software de resolució d'expedients amb major celeritat	5 punts
Software que inclogui descarrega automàtica i una resolució d'expedients amb major celeritat	10 punts

Per a la valoració d'aquest criteri, l'empresa haurà de presentar un document en el qual s'expliqui el funcionament del software i les opcions que inclourà.

5. Pel compromís d'hores anuals de formació a tot l'equip adscrit al contracte (fins a 10 punts).

Es valorarà el compromís de l'empresa licitadora per formar al personal en matèries vinculades a les feines objecte d'aquest contracte, a raó de:

	Punts
Formació de més de 10 hores anuals al 100% de l'equip objecte d'aquest contracte	10 punts
Formació de 5 a 10 hores al 100% de l'equip objecte d'aquest contracte	5 punts

Les hores de formació mostrades són anuals a fer durant el termini del contracte, incloent les seves pròrrogues.

6. Per la immediatesa en la incorporació de baixes i substitucions (fins a 4 punts).

Per tal d'evitar la interrupció del servei, es valorarà la immediatesa en la incorporació de baixes i substitucions.

	Punts
Baixa prevista: Substitució el mateix dia de la baixa	2 punts
Baixa no prevista: Substitució entre 3-5 dies laborables	1 punt
Baixa no prevista: Substitució en 2 dies o menys laborables	2 punts

Per a la valoració d'aquest criteri, l'empresa haurà de presentar una declaració responsable amb el compromís de substitució de les baixes on consti els dies amb que cobrirà les diferents modalitats de baixa (prevista i no prevista).

10. JUSTIFICACIÓ DE CRITERIS

Els criteris que s'han considerat adequats per adjudicar aquest contracte han estat:

- **La proposta organitzativa i metodologia del servei a prestar:** valorant que el plantejament presentat respongui a la singularitat i complexitat del servei i desenvolupi i/o complementi substancialment les tasques i treballs a desenvolupar, la idoneïtat de les accions proposades, la capacitat d'adaptació i organització davant d'eventualitats o puntes de treball, la detecció de punts crítics o significatius i les propostes de solució i millora de les incidències detectades. Així mateix es



valorarà la interrelació amb altres programes o serveis que es gestionen des del Consorci de l'Habitatge de Barcelona i el model de gestió telemàtica.

- **El preu**, per determinar l'oferta més avantatjosa en termes econòmics.
- **Pels recursos humans, Pla de formació, Pla de qualitat, coordinació i seguiment del servei amb el client, proposta de millores tècniques, proposta de plataforma compartida i Pla de teletreball:** Es valoraran les propostes que comportin d'una banda, la idoneïtat i qualificació de l'equip tècnic proposat, en coherència amb l'organització funcional i el perfil dels recursos proposats per al desenvolupament de les tasques objecte del present contracte, el pla de formació inicial i continuada en quan al contingut dels cursos que s'impartiran, no les hores que es destinaran, i el Pla de teletreball, i de l'altra, els sistemes de treball que tinguin com a finalitat la coordinació i seguiment del servei amb el client, l'avaluació de la gestió del servei, proposta d'indicadors i de millores tècniques, qualitat i operativitat, valorades en termes d'eficiència i d'eficàcia d'acord amb el dimensionament real del servei així com proposta de plataforma compartida d'informació. També es valorarà el Pla de Qualitat previst durant la prestació del servei, indicant les accions concretes que es pretenen realitzar amb aquest objectiu, el cronograma de les mateixes i el nombre de professionals que ho portaran a terme, així com els informes a presentar i la seva periodicitat.
- **Les millores en la retribució salarial de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte**, atès que el conveni de referència, no s'acaba d'ajustar estrictament a les necessitats i complexitats que demana la prestació d'aquest servei, que exigeixen un alt coneixement del servei i de les tasques a realitzar, es valora la millora salarial per tal que els salaris de les persones treballadores que executaran el contracte s'apropin més als preus de mercat, fet que evitarà que marxin de l'empresa, mantenint l'estabilitat en la plantilla i els coneixements adquirits en la gestió de línia d'ajuts, evitant la comissió d'errors i així reduint-se les incidències i/o recursos per errors en la gestió.
- **L'agilitat en la resposta:** Es valora la resposta ràpida a les peticions formulades pels usuaris atès que una resposta més ràpida millora la percepció que els usuaris tenen del funcionament de l'Administració i del servei.
- **Per facilitar un software que agilitzi les tasques:** Agilitzar les tasques significa optimitzar el temps i donar una resposta més ràpida a l'usuari del servei.
- **Pel compromís d'hores anuals de formació a tot l'equip adscrit al contracte:** Es valora el compromís de l'empresa licitadora per formar al personal en matèries vinculades a les feines objecte d'aquest contracte.
- **La immediatesa en la incorporació de baixes i substitucions**, valorant el temps de resposta davant de situacions de baixes de l'equip professional.
- **El pla d'implementació i traspàs del servei**, valorant els plans d'implementació i traspàs del servei, els recursos dedicats i les mesures proposades per a minimitzar els errors de la posada en marxa.

11. GARANTIA DEFINITIVA

Un 5% de l'import d'adjudicació del contracte, exclòs l'IVA.



12. TERMINI DE GARANTIA

Es preveu període de garantia de 3 mesos.

13. CODI CPV

70333000-4 Serveis relacionats amb habitatges.

14. ASSEGURANÇA

Donades les característiques del contracte, es requereix la presentació d'una Pòlissa de Responsabilitat Civil per un import mínim de 300.000 €.

15. APLICACIÓ DE MESURES DE SOSTENIBILITAT

En compliment de l'article 202 de la LCSP i del Decret d'Alcaldia S1/D/2020-1081 de 3 de desembre, pel qual s'aprova el Pla d'Objectius de Contractació Pública sostenible 2020-2021, es proposen aplicar les següents mesures socials:

- Manteniment de les condicions laborals durant la vigència del contracte.
- Aplicació d'un pla d'igualtat d'oportunitats entre homes i dones d'acord amb la normativa vigent.
- Comunicació inclusiva.
- Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe.
- Recollida de dades desagregades per sexe/gènere.
- Conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal.

16. SUBCONTRACTACIÓ

Els drets i obligacions relatius a aquest contracte podran ser objecte de subcontractació, prèvia autorització de l'IMHAB.

17. CESSIÓ DEL CONTRACTE

Els drets i obligacions relatius a aquest contracte podran ser cedits per l'empresa contractista a una tercera, prèvia autorització de l'IMHAB, sempre que les qualitats tècniques i personals del cedent no hagin estat raó determinant de l'adjudicació del contracte, que la cessió no comporti una restricció de la competència en el mercat i que es compleixin els requisits establerts a l'apartat 2 de l'article 214 LCSP.

18. REVISIÓ DE PREUS

D'acord amb la previsió de l'article 103 de la LCSP, en aquest contracte no es preveu la revisió de preus durant la seva durada incloent la possible pròrroga prevista.

19. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE

El contracte podrà ser modificat fins a un 20% sobre el preu inicial pels motius següents:





- Per la gestió d'ajuts d'habitatges no previstos.
- Per canvis normatius/legislatius que requereixin d'un augment del volum de tasques a realitzar.
- Per digitalitzar i inventariar de forma massiva els expedients i tota la documentació que els formin, d'acord amb els criteris que fixi cada Administració.
- Per l'augment de tasques de suport d'atenció telefònica o telemàtica derivades de la potenciació d'aquests canals.
- Pel canvi d'ubicació del personal degut a la reducció o supressió de l'espai disponible a l'Oficina de la Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'Ús digne de l'Habitatge.

20. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

La Sra. Elisabet Silva Delgado Cap del Departament d'Ús digne de l'Habitatge.

Barcelona,

Cap del Departament d'Ús Digne de l'Habitatge