

SISTEMA D'EMERGÈNCIES MÈDIQUES

**Contracte de servei de recepció de la seu central del Sistema d'Emergències
Mèdiques**

Quadre de Característiques (QC)

Expedient: SEM-2025-106

CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE DEFENSA LEGAL

Quadre de Característiques (QC)

A. Objecte

Descripció: L'objecte d'aquesta contractació és el servei recepció de la nova seu central del Sistema d'Emergències Mèdiques (en endavant SEM), situada a l'Avinguda de la Gran Via 195, de l'Hospitalet de Llobregat.

Contracte reservat per a centres especials d'ocupació d'iniciativa social i a empreses d'inserció de treball social d'acord amb la Disposició Addicional 4a de la LCSP.

Lots: No.

La justificació de la decisió de no dividir en lots aquesta licitació és perquè es tracta d'un servei que es presta en un únic lloc de treball en què es realitzen les tasques d'una recepció d'un edifici, de gestió de correu i missatgeria i de desviament de trucades telefòniques en horari d'oficina. L'anterior es justifica en la necessària coordinació de les prestacions que formen part de l'objecte del contracte, assegurant una correcta execució, d'acord amb l'establert a l'article 99.3.b) de la Llei 9/2017.

CPV: 79992000-4 serveis de recepció

B. Dades econòmiques

B1. Determinació del preu:

El preu de la licitació es determina tenint en compte dos conceptes:

- Import fixe, determinat a tant alçat
- Import variable, determinat amb un cost/hora (preu unitari)

Pel que fa l'import fixe, determinat a tant alçat, a continuació es desglosen les diferents partides.

Respecte el personal que es contempla en aquesta licitació, hi ha 2 perfils que estan recollits en el conveni d'aplicació:

- Personal de recepció: es tracta del personal que estarà de cara al públic, atenent a les persones que arribin a l'edifici i requereixen guiatge o bé fer qualsevol tràmit. Per al càlcul de costos, s'ha assimilat a personal tècnic auxiliar, categoria recollida al conveni que s'aplica pels càlculs.
- Personal de supervisió: es tracta del responsable del servei per part de l'adjudicatari, encarregat de planificar els torns, formar al personal, entre d'altres. No està físicament a la recepció, sinó que es contempla una dedicació setmanal per tal de fer les tasques de supervisió, ja sigui presencialment o des de les oficines de l'adjudicatari.

Pel que fa el personal:

Personal de recepció (assimilat a personal tècnic >> tècnic auxiliar):		
Salari base 2024		964,88 €
Complements N1 i N2 2024		158,24 €
Salari de referència 2024 segons taules		1.123,12 €
Increment previst 2025 (un terç 3,75%) sobre SB		1,25%
Salari de referència 2025 estimat		1.135,18 €
Salari semestral (7m, inclou una paga extra) previst		7.946,27 €

Hores previstes servei 6m (20 dies promig mes * 12h dia * 6m)		1.440
Jornada sg conveni (general)		1.720
Hores formació (art 62)		25
Hores absència retribuïdes (art. 52)		20
Hores efectives anuals		1.675
Hores efectives trimestrals		837,50
nº treballadors necessaris		1,72
Afegint absentisme del 10% segons estimacions del sector		1,89
Seguretat social empresa (bonificat)		
Uniformitat requerida per contracte (assimilat a CECOS)		314,77
Cost empresa 6m del personal necessari		15.333,22 €

Pel que fa els costos de la supervisió:

Supervisor (assimilat a personal titulat >> Titulat nivell 2):		
<i>S'inclou la formació i les hores absència retribuïdes</i>		
Salari base 2024		1.379,88 €
Complements N1 i N2 2024		226,30 €
Salari de referència 2024 segons taules		1.606,18 €
Increment previst 2025 (un terç 3,75%) sobre SB		1,25%
Salari de referència 2025 estimat		1.623,43 €
Salari semestral (7m, inclou una paga extra) previst		11.364,00 €
Seguretat social empresa (32,5%)		3.693,30 €
Cost empresa 6m del personal necessari		15.057,30 €
Hores efectives trimestrals (càlcul personal recepció)		837,50
Cost hora supervisor		17,98
Hores totals supervisió per semestre		78,00
Cost supervisor semestre		1.402,44 €

Per tant, l'import fixe de la licitació serà de 16.735,66€. A aquest import, caldrà sumar-hi els costos indirectes, benefici industrial i despeses generals.

Pel que fa l'import variable, que com s'explica en aquests plecs es tracta d'un servei que es farà a petició del SEM i que s'ha calculat amb un màxim de 8 hores setmanals, es

determina el preu amb un preu/hora, partint dels càlculs fets anteriorment per determinar el preu de l'import fixe. A continuació es detallen els imports:

Cost hora personal recepció (inclou uniformitat)		10,65
% extra per cobertura servei especial	40%	14,91
Seguretat social empresa (bonificat)		14,91
Hores previstes suports excepcionals		208
<i>Es preveu un màxim de 8 hores setmanals, per 26 setmanes de durada inicial del contracte</i>		
Cost hores addicionals personal recepció		3.101,28 €

Per tant, l'import variable que es facturarà per part de l'adjudicatari només en cas de que s'executi, es determina amb un preu/hora màxim de 14,91€/h.

El sistema de determinació de preu per aquest servei es basa en l'aplicació del "XV Convenio Colectivo General de Centros y Servicios a Personas con Discapacidad", d'àmbit estatal. S'estableix que les funcions a desenvolupar pel personal objecte de la present licitació, corresponen al de Tècnic Auxiliar, dins del Grup Tècnic que descriu el conveni esmentat. Segons les taules salarials, correspon un salari brut mensual de 1.123,12€, afegits els complements SB+N1+N2.

Finalment, s'apliquen unes despeses generals del 7% respecte els costos directes i un benefici industrial del 6% sobre el total de costos directes i indirectes perquè l'adjudicatari pugui reinvertir en la prospecció per a la creació de nous llocs de treball social.

Els costos anuals sense IVA quedarien de la següent manera:

DISTRIBUCIÓ DELS COSTOS DE LA LICITACIÓ		IMPORT FIX	IMPORT VARIABLE	TOTAL
Retribucions personal recepció		15.333,22 €	3.101,11 €	18.434,33 €
Retribució responsable		1.402,44 €	- €	1.402,44 €
Total CD		16.735,66 €	3.101,11 €	19.836,77 €
Despeses generals	7%	1.171,50 €	217,08 €	1.388,58 €
Total CI		1.171,50 €	217,08 €	1.388,58 €
TOTAL CD + CI		17.907,16 €	3.318,19 €	21.225,35 €
Benefici industrial	6%	1.074,43 €	199,09 €	1.273,52 €
Preu licitació 6 mesos		18.981,59 €	3.517,28 €	22.498,87 €

B2. Valor estimat del contracte i mètode aplicat per al seu càlcul:

El valor estimat del contracte és de **67.496,61€**, IVA no inclòs, d'acord al següent detall:

PBL - IVA exclòs		22.498,87 €
Pròrrogues (2 semestres) - IVA exclòs		44.997,74 €
TOTAL		67.496,61 €

B3. Pressupost base de licitació:

Pressupost base de licitació és de **27.223,63€**, IVA inclòs, d'acord al següent detall:

PBL - IVA exclòs		22.498,87 €
IVA		4.724,76 €
TOTAL		27.223,63 €

La determinació dels costos, directes indirectes i benefici industrial, es troba desglossada a la determinació del preu, apartat B1.

B4. Sistema de pagament:

L'adjudicatari emetrà una factura electrònica mensual indicant el concepte de facturació.

L'import de la factura resultarà de la divisió de l'import d'adjudicació per 6 mesos, sent cada mes el mateix import el que es pagarà.

Pel que fa el variable, mensualment es facturarà l'import que realment s'hagi executat en concepte d'hores variables d'acord amb el preu adjudicat.

El format de la factura serà electrònic i s'enviarà pels mitjans que el SEM especifiqui en el moment de la seva emissió.

El SEM pagarà per transferència bancària en els terminis definits pel Departament de Comptabilitat del SEM.

Si cal aplicar penalitats, el SEM realitzarà una diligència on constarà el concepte i import, i procedirà a realitzar el descompte corresponent en la factura de la totalitat de la comanda en la que s'apliqui la penalitat.

C. Existència de crèdit

C1. Partida pressupostària: D/251000258/4190

C2. Expedient d'abast plurianual: No

Incoat per resolució de la Directora de SEM en data 28 de gener de 2025.

C3. Despesa anticipada: No.

C4. Distribució de les anualitats:

Import licitació total		Import licitació total amb IVA				
22.498,87		27.223,63				
Mostrar/amagar columnes		1 registre/s				
	Partida pressupostària / Compte Comptable	Centre gestor	Import licitació	IVA licitació	Any	Import licitació amb IVA
1	D/251000258/4190	SG0101	22.498,87	N8-IVA suportat no deduïble 21%	2025	27.223,63

D. Termini de durada del contracte

La durada del contracte serà de 6 mesos a partir de la data d'inici del servei, que es formalitzarà amb la corresponent acta d'inici de servei que es signarà en un termini màxim de 10 dies des de la formalització del contracte.

El contracte serà prorrogable per un total de 12 mesos addicionals, com a màxim. Es podrà prorrogar de forma mensual, bimensual o semestral, segons les necessitats del servei del SEM.

E. Variants

Sí: No:

F. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació

- Forma de tramitació: Ordinari.
- Procediment d'adjudicació: Serveis, obert, simplificat, no subjecte a regulació harmonitzada.
- Presentació d'ofertes mitjançant eina de Sobre Digital: Sí.

Únicament podran participar en aquest procediment de contractació els licitadors que estiguin inscrits al Registre Electrònic d'Empreses Licitadores (RELI) o al Registre oficial de licitadors i empreses classificades (ROLECE), així com els licitadors que acreditin haver presentat la sol·licitud d'inscripció el Registre. Es considerarà admissible la proposició del licitador que acrediti haver presentat la sol·licitud d'inscripció corresponent al Registre juntament amb la documentació perceptiva, sempre que aquesta sol·licitud sigui amb data anterior a la data final de presentació de les ofertes, d'acord amb l'article 159.4.a de la LCSP.

G. Solvència

G1. Criteris de selecció relatius a la solvència econòmica i financera i tècnica o Professional

a) Solvència econòmica

1- Volum anual de negocis en l'àmbit al que es refereixi el contracte, referit al millor exercici dins dels tres darrers disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i presentació de les ofertes igual o superior al 70% del valor estimat del present contracte.

Mitjà per acreditar la solvència: Aportar els comptes anuals aprovats i dipositats en el Registre Mercantil corresponents a l'exercici de volum anual de negoci més elevat dels tres darrers exercicis esmentats. Els empresaris no obligats a presentar les comptes en registres oficials podran aportar, els llibres de comptabilitat degudament legalitzats.

b) Solvència tècnica

En els contractes no subjectes a regulació harmonitzada, quan el contractista sigui una empresa de nova creació (antiguitat inferior a 5 anys) la solvència tècnica s'acredità només amb el segon criteri. En la resta de casos s'hauran d'acreditar el dos.

1- Relació dels principals serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs dels tres últims anys, en què s'indiqui l'import, la data i el destinatari, públic o privat dels mateixos.

Mínim exigible: L'acreditació d'aquesta solvència tècnica o professional s'efectuarà mitjançant la relació dels principals serveis efectuats en els tres darrers anys, de igual o similar naturalesa que els constitueixen l'objecte del contracte, quin import anual acumulat en l'any de major execució sigui igual o superior al 70 per cent de l'annualitat mitjana del contracte.

Mitjà d'acreditació: Declaració responsable.

2.- Títols acadèmics i professionals de l'empresari i dels directius de l'empresa i, en particular, del responsable o responsables de l'execució del contracte així com dels tècnics encarregats directament del mateix, sempre que no s'avaluïn com a criteri d'adjudicació.

Mínim exigible: El responsable del contracte amb el SEM haurà d'acreditar Batxillerat o formació professional grau superior, i experiència mínima de 4 anys en gestió d'empreses de serveis.

Mitjà d'acreditació: Declaració responsable i titulació corresponent.

c) Classificació empresarial

Sí: No:

No aplica.

G2. Adscripció de mitjans materials i/o personals a l'execució del contracte

Al serveis estaran adscrites 2 persones.

Tot el personal adscrit al serveis objecte d'aquesta contractació, independentment de la seva antiguitat, haurà de complir amb els següents requeriments:

1. Formació mínima de cicle formatiu de grau mitjà, principalment de la família professional d'administració i gestió o comerç i màrqueting, tot i que s'acceptaran altres branques o Batxillerat.

2. Català i castellà parlat i escrit, nivell natiu. Es requerirà nivell mínim intermedi de català (B2).
3. Disposar de coneixements d'ofimàtica i eines informàtiques, així com aptituds per a la utilització del software de recepció descrit al punt 4 del PPT.
4. Disposar de coneixements d'ofimàtica i eines informàtiques, així com aptituds per a la utilització del software de recepció descrit al punt 4 del PPT.
5. Experiència mínima de dos anys en tracte amb clients i atenció al públic, habilitats socials i adequada educació per a l'execució del servei.

Mitjà d'acreditació en fase de classificació: Declaració responsable dels punts 3, 4 i 5 i còpia de les titulacions establertes als punts 1 i 2.

G3. Certificats acreditatius del compliment de les normes de garantia de la qualitat i/o de gestió mediambiental.

Sí: No:

H. Criteris d'adjudicació

En aplicació de la Directriu 1/2020 de la Direcció General de Contractació Pública d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica, es proposen els següents criteris de valoració, vinculats amb l'objecte del contracte.

Es proposen els següents criteris de valoració, vinculats amb l'objecte del contracte:

A) CRITERIS VALORABLES DE FORMA AUTOMÀTICA	100 punts
A1 Econòmics:	Fins a 70
<ul style="list-style-type: none"> • A1.1. Import màxim (IVA exclòs) FIXE: 18.981,59 €, es valorarà d'acord amb la següent fórmula: $P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - Om}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$ El valor de ponderació (VP) assignat sempre serà 1.	50
<ul style="list-style-type: none"> • A1.2. Import màxim (IVA exclòs) del preu/hora del concepte VARIABLE: 16,91€, es valorarà d'acord amb la següent fórmula: $P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - Om}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$ El valor de ponderació (VP) assignat sempre serà 1.	20
A2 Automàtics que incideixen en la qualitat del contracte: (No s'aplicarà cap fórmula en aquests criteris)	Fins a 30
<ul style="list-style-type: none"> • A2.1. Ofereix 2 hores més de formació anuals de formació d'acollida per sobre de les 5 mínimes que es demanen al punt 5.2 del PPT: 	5

Si (5 punts) No (0 punts)	
<ul style="list-style-type: none"> A2.2. Ofereix 2 hores més anuals en formació de PRL per sobre de les 5 mínimes que es demanen al punt 5.2 del PPT: Si (5 punts) No (0 punts). 	5
<ul style="list-style-type: none"> A2.3. Ofereix 2 hores anuals més en ofimàtica per sobre de les 5 mínimes que es demanen al punt 5.2 del PPT: Si (5 punts) No (0 punts). 	5
<ul style="list-style-type: none"> A2.4. Ofereix 2 hores anuals més en procediments d'atenció al client i atenció telefònica. Per sobre de les 5 mínimes que es demanen al punt 5.2 del PPT: Si (5 punts) No (0 punts). 	5
<ul style="list-style-type: none"> A2.5. Ofereix dins del sistema de qualitat una plataforma digital de seguiment d'incidències, automatitzada, amb accés per part del SEM com a usuari, i amb la capacitat de extreure informes; que millori el que es demana al punt 5.4 del PPT: Si (5 punts) No (0 punts). 	5
<ul style="list-style-type: none"> A2.6. Ofereix un sistema automatitzat que millori el que es demana al punt 5.2 del PPT, de control de presència del personal de recepció, amb accés al client per visualitzar i treure informes: Si (5 punts) No (0 punts). 	5
Total	100

I. Criteris per a la determinació de l'existència de baixes presumptament anormals de l'oferta en el seu conjunt:

Si el licitador presenta una oferta en què obté 20 punts o més en el conjunt de criteris qualitatius automàtics, i presenta una oferta econòmica en el seu conjunt inferior al 15% de la mitjana aritmètica de les ofertes admeses, es considerarà que podria constituir una oferta anormalment baixa.

En el cas que només hi hagi un licitador s'entendrà quan l'oferta en el conjunt de criteris qualitatius automàtics obtingui 20 punts o més, i presenti una oferta econòmica en el seu conjunt inferior al 15% del pressupost base de la licitació (sense IVA).

Si l'òrgan de contractació, d'acord amb l'article 149 LCSP comprova que l'oferta presentada és anormalment baixa perquè, en relació amb el criteri establert anteriorment, no compleix la normativa sobre subcontractació, les obligacions aplicables en matèria de medi ambient, social o laboral, nacional o internacional, incloent l'incompliment dels convenis col·lectius sectorials vigents, en aplicació de l'article 201

de la LCSP. En aquests casos també es seguirà el procediment previst a l'article 149.4 de la LCSP.

J. Altra documentació a presentar per les empreses licitadores o per les empreses proposades com adjudicatàries.

Sí: No:

K. Garantia provisional

Sí: No:

L. Garantia definitiva

No:

D'acord amb la disposició addicional quarta de la LCSP.

M. Condicions especials d'execució

És condició especial d'execució del contracte que es compleixi en tot moment el conveni col·lectiu sectorial i territorial que li sigui d'aplicació als treballadors que puguin desenvolupar tasques a l'emparedament d'aquest contracte. En aquest cas és obligatori que els treballadors percebin com a mínim el salari establert al "XV Convenio Colectivo General de Centros y Servicios a Personas con Discapacidad", d'àmbit estatal. Concretament el que s'estableix a les taules salarials com a Tècnic, dins del Grup professional III.

Contracte reservat per a centres especials d'ocupació d'iniciativa social i a empreses d'inserció d'acord amb la Disposició Addicional 4a de la LCSP.

Aquesta condició té al mateix temps el caràcter d'obligació contractual essencial, i el seu incompliment pot donar lloc a la resolució del contracte.

El contractista i el subcontractista, si escau, restaran sotmesos a la normativa nacional i de la Unió Europea sobre protecció de dades.

N. Modificació del contracte prevista

Sí: No:

O. Cessió del contracte

Els drets i les obligacions que dimanen d'aquest contracte es podran cedir per l'empresa contractista a una tercera persona, sempre que les qualitats tècniques o personals de qui cedeix no hagin estat raó determinant de l'adjudicació del contracte ni que de la

cessió no en resulti una restricció efectiva de la competència en el mercat, quan es compleixin els requisits establerts al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

P. Subcontractació

Sí: No:

No es preveu subcontractació, atès que es tracta de la prestació d'un servei amb tasques amb un contingut de caràcter crític que comprenen un nivell de confidencialitat alt i que determinen que s'hagin de portar a terme directament pel contractista, s'exigeixen coneixements d'ofimàtica i eines informàtiques concretes, així com aptituds per a la utilització del software de recepció descrit al punt 4 del PPT d'acord amb el que preveu l'article 215.2).e de la LCSP. Es tracta a més, d'un contracte reservat.

Q. Revisió de preus

Sí: No:

R. Termini de garantia

Sí: No:

S. Import màxim de les despeses de publicitat que han d'abonar l'empresa o les empreses adjudicatàries

Sí: No:

No aplica.

T. Programa de treball

Sí: No:

U. Òrgan de contractació

Directora de SEM

V. Penalitats

En cas de compliment defectuós de la prestació objecte del contracte o d'incompliment dels compromisos assumits per l'empresa o les empreses contractistes es podrà acordar la imposició de les penalitats següents:

- Lleus (100€ per ítem, acumulatius si s'escau)

- Descobert del servei fins a 60 minuts
 - Aspecte descuidat del personal durant el servei
 - Incompliment de les hores extra anuals de formació d'acollida
 - Incompliment de les hores extra anuals de formació en PRL
 - Incompliment de les hores extra anuals de formació en ofimàtica
 - Incompliment de les hores extra anuals en redacció de procediments d'atenció al client i atenció telefònica
 - Incompliment en la implantació d'un sistema de qualitat mitjançant una plataforma digital d'incidències
 - Incompliment en la implantació d'un sistema de control de presència del personal de recepció
- Greus (250€ per ítem, acumulatius si s'escau)
- Acumulació de 3 penalitats lleus.
 - Descobert del servei superior a 60 minuts.
 - Cobertura de baixes amb personal que no ha estat acceptat prèviament pel SEM
 - No presentació dels informes d'activitat i qualitat requerits al PPT i els que l'adjudicatari comprometí a la seva oferta.

W. Obligacions contractuals essencials

- El contractista només pot destinar les dades de forma exclusiva a les finalitats indicades a l'apartat "protecció de dades".
- El contractista resta sotmès a la normativa nacional i de la Unió Europea sobre protecció de dades.
- El contractista ha de presentar abans de la formalització del contracte, una declaració sobre on estan ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests. Igualment haurà de comunicar qualsevol canvi en les dades facilitades.
- Substitució del personal amb antelació suficient i prèvia notificació a SEM.
- Mantenir la confidencialitat, durant i després de l'execució del contracte, de tota la informació a la qual pugui tenir accés durant el desenvolupament de la prestació del servei.

X. Modificació i/o resolució del contracte per aplicació de mesures d'estabilitat pressupostària.

Sí: No:

Y. Responsable del contracte i mesa de contractació.

Responsable del contracte: Sr. Salvador Cerezo Maturana, Cap de la Unitat de Seguretat i Serveis Generals de l'Àrea d'Infraestructures i Logística.

Mesa de contractació:

President: Sr. Xavier Rodríguez, Adjunt a Gerència del SEM.

Suplent: Sr, Daniel Gallart, Cap de Comptabilitat, Facturació i Pressupost del SEM.

Representant de l'Assessoria Jurídica : un lletrat de l'assessoria jurídica del SEM.

Titular de l'òrgan de control intern: Sr. Jordi Arqué del SEM.

Suplent: Sra. Olga Ballesteros, tècnica Àrea Econòmic-Financera del SEM.

Vocal: Sr. Fernando García, Cap de Qualitat i Màrqueting del SEM.

Suplent : Sra. Maite Guàrdia, Responsable de Processos SAP del SEM.

Actuarà com a **Secretari de la Mesa**, amb veu però sense vot, la Sra. Marta Jam, lletrada de l'Àrea d'Assessoria Jurídica i Contractació del SEM, o qualsevol altre lletrat/da de l'àrea, si escau.

Z. Presentació de mostres

Sí: No:

Z1. Protecció de dades de caràcter personal

Sí: No:

El servei de recepció de trucades, visites, correspondència, i altres tasques pròpies de servei de recepció en el que es pugui tenir accés a dades de caràcter personal.

Concreció dels tractaments a realitzar:

x-Recollida

x-Registre

x-Estructuració

x-Modificació

x-Conservació

x-Extracció

x-Consulta

x-Comunicació per transmissió

Z2 . Altres observacions

Personal subjecte a subrogació

NÚMERO	INICIALS NOM	CENTRE DE TREBALL	CATEGORIA PROFESSIONAL	TIPUS DE CONTRACTE	DATA ANTIGUITAT	JORNADA LABORAL	HORES DIA	TOTAL HORES SETMANA	TOTAL HORES ANUALS	SALARI BRUT ANUAL
1	SVC	SEM	Tec. Auxiliar	Indefinit	14/09/2020	75%	6	30	1290	11.340
2	OAG	SEM	Tec. Auxiliar	Indefinit	01/08/2022	77,90%	6	30	1340	11.778,48
3										
4										
5										
-										