

**INFORME DE NECESSITAT PER A LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS:**

Servei de recepció de la seu central del Sistema d'Emergències Mèdiques

Expedient 2025-106

## **1.- Objecte**

### 1.1.- Denominació:

És objecte d'aquest document justificar la necessitat de la contractació del servei de 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.

CPV: 79992000-4 serveis de recepció

### 1.2. Antecedents:

Aquest contracte del servei de recepció es realitzarà al nou edifici que el CATSALUT està construint i que serà la futura nova seu del Sistema d'Emergències Mèdiques. Aquest edifici en construcció està ubicat al recinte de l'Hospital Duran i Reynals. L'adreça de l'edifici és Av. Gran Via, 195, de l'Hospitalet de Llobregat.

S'impulsa aquesta licitació per tal d'oferir el servei de recepció al nou edifici. S'estableix un període inicial d'1 any i dues pròrrogues d'un total de 12 mesos com a màxim.

## **2.- Justificació de la necessitat i idoneïtat**

### 2.1. Necessitat:

Diàriament el SEM preveu rebre a la seva seu central un flux de visites externes al voltant de les 50 persones de mitjana. Aquest personal extern seran principalment proveïdors i personal en formació o pràctiques que fa necessària una primera orientació i canalització cap als departaments corresponents.

Per una banda, hi haurà un important número de visites, així com assistents a actes institucionals que s'han d'acompanyar, cosa que genera una alta rotació i ocupació de sales de reunions i de la sala d'actes. Per l'altra, es rebrà un volum important de correspondència i paqueteria que és necessari classificar i distribuir de manera eficient. Part d'aquesta tasca es considera crítica perquè procedeix d'altres institucions com a conseqüència de l'específica activitat del SEM.

Convé destacar que SEM es troba dins dels organismes on els ciutadans poden presentar documentació per a qualsevol administració, fet que ocasiona un elevat número de registres i tasques administratives associades, a més de les funcions pròpies del servei.

De la mateixa manera, la quantitat de trucades telefòniques que habitualment s'adrecen al SEM, tant externes com internes, necessiten també la seva gestió de forma adequada i eficient.

Convé destacar que totes aquestes activitats generen tasques administratives derivades.

## 2.2. Idoneïtat:

Pels motius exposats anteriorment es precisa la contractació del servei de recepció, registre, gestió de trucades i acompanyament protocol·lari.

### **3.- Carència de mitjans**

Al SEM no li es possible destinar, en l'actualitat l'equip humà i els recursos materials necessaris per a dur a terme aquest servei, motiu pel qual es precís una contractació externa.

### **4.- Lots**

Sí:  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.

### **5. Dades econòmiques**

#### **a) Sistema de 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 desglosem 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:

<b>Personal de recepció (assimilat a personal tècnic &gt;&gt; tècnic auxiliar):</b>		
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
<b>Cost empresa 6m del personal necessari</b>		<b>15.333,22 €</b>

Pel que fa els costos de la supervisió:

<b>Supervisor (assimilat a personal titulat &gt;&gt; Titulat nivell 2):</b>		
<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 €
<b>Cost empresa 6m del personal necessari</b>		<b>15.057,30 €</b>
Hores efectives trimestrals (càlcul personal recepció)		837,50
Cost hora supervisor		17,98
Hores totals supervisió per semestre		78,00
<b>Cost supervisor semestre</b>		<b>1.402,44 €</b>

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>		
<b>Cost hores addicionals personal recepció</b>		<b>3.101,28 €</b>

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 €
<b>Preu licitació 6 mesos</b>		<b>18.981,59 €</b>	<b>3.517,28 €</b>	<b>22.498,87 €</b>

#### b) Valor estimat del contracte i mètode aplicat per al seu càlcul:

El valor estimat del contracte seria el següent:

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

#### c) Pressupost base de licitació:

El pressupost base de licitació serà el següent:

PBL - IVA exclòs		22.498,87 €
IVA		4.724,76 €
<b>TOTAL</b>		<b>27.223,63 €</b>

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

**d) Sistema de pagament al contractista:**

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.

**6. 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.

**7. Tramitació de l'expedient**

La present contractació es proposa que sigui:

Ordinària:       Urgent:

**8. Solvència de les empreses licitadores**

**a) Solvència econòmica i financera**

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 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 o professional**

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 de (com a màxim els 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'anualitat 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**

No aplica.

### **9. Compromís de dedicar o adscriure a l'execució del contracte determinats mitjans personals o materials**

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. 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 i 4 i còpia de les titulacions establertes als punts 1 i 2.

## **10. Criteris d'adjudicació**

Els criteris de valoració són els següents:

<b>A) CRITERIS VALORABLES DE FORMA AUTOMÀTICA</b>	<b>100 punts</b>
<b>A1 Econòmics:</b>	Fins a 70
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A1.1. Import màxim (IVA exclòs) FIXE: 18.981,59 €, es valorarà d'acord amb la següent fórmula:</li> </ul> $P_v = \left[ 1 - \left( \frac{O_v - Om}{IL} \right) \times \left( \frac{1}{VP} \right) \right] \times P$ <p>El valor de ponderació (VP) assignat sempre serà 1.</p>	50
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A1.2. Import màxim (IVA exclòs) del preu/hora del concepte VARIABLE: 16,91€, es valorarà d'acord amb la següent fórmula:</li> </ul> $P_v = \left[ 1 - \left( \frac{O_v - Om}{IL} \right) \times \left( \frac{1}{VP} \right) \right] \times P$ <p>El valor de ponderació (VP) assignat sempre serà 1.</p>	20
<b>A2 Automàtics que incideixen en la qualitat del contracte: (No s'aplicarà cap fórmula en aquests criteris)</b>	Fins a 30
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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: Si (5 punts) No (0 punts)</li> </ul>	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> </ul>	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> </ul>	5

<ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> </ul>	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> </ul>	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> </ul>	5
<b>Total</b>	<b>100</b>

### **11. Ofertes amb valors anormals o desproporcionats**

Si el licitador presenta una oferta en què obté 20 punts o més en el conjunt de criteris qualitius 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 qualitius 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.

### **12. Garantia definitiva**

Sí:  No:

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

### **13. 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'empared 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.

#### **14. Condicions essencials del contracte**

- 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.

#### **15. 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.

#### **16. Persona responsable del contracte**

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

#### **17. Modificació del contracte**

Sí:  No:

#### **18. Subcontractació**

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.

#### **19. Revisió de preus**

Sí:  No:

#### **20. Termini de garantia**

Sí:  No:

## 21. Dades de caràcter personal

Si

Mitjançant aquestes clàusules s'habilita el (*contractista*), encarregat del tractament, per tractar per compte de (*òrgan de contractació*), responsable del tractament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei de recepció del SEM.

**El tractament consistirà en:** 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

## 22. Contingut de la proposta a presentar pels licitadors

Annex 1 – Veure model d'oferta econòmica

## 23. 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										
...										

Salvador Cerezo Maturana  
 Cap de la Unitat de Seguretat i Serveis Generals  
 Àrea d'Infraestructures i Logística