



CODI DE VERIFICACIÓ	5Q152N3Q0L02146W11EE		
PROCEDIMENT	V230 Contractacions de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/119761/2024	DOCUMENT NÚM.	1065870/2024
ÀREA	Seguretat i Govern Intern		
UNITAT	Seguretat, Convivència i Civisme. Direcció		

INFORME JUSTIFICATIU DE NECESSITAT I IDONEÏTAT PER A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

1. Antecedents i justificació de les necessitats detectades

L'Hospitalet de Llobregat és una ciutat que disposa de múltiples realitats i particularitats. L'Ajuntament vol continuar donant resposta a les necessitats sorgides d'aquestes realitats des d'una òptica comunitària i propera. Per aquest motiu, garantir el benestar comunitari és una prioritat per a l'Ajuntament. En aquesta línia, incidir en la convivència és un eix principal per a disposar d'una ciutat respectuosa i amable per a tota la ciutadania.

La Junta de Govern Local en sessió del 7 d'abril de 2021 va aprovar el Pla d'Acció Municipal 2020-2023 (PAM) el qual incorpora com a marc de referència els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) recollits a l'Agenda 2030 pel desenvolupament sostenible, aprovada per l'Assemblea de les Nacions Unides, assumint com a propis de forma que l'Ajuntament orienta les seves propostes de futur i marca les prioritats i la política municipal per contribuir a la consecució dels relacionats objectius, i en el present contracte, en relació a l'ODS número 11 aconseguir que les ciutats siguin més inclusives, segures, resilients i sostenibles.

L'any 2005 l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat aprova l'Ordenança del civisme i la convivència ciutadana, que va ser modificada parcialment l'any 2009. Aquesta ordenança, a més d'esdevenir un instrument normatiu que defineix i estableix els mecanismes per regular la convivència a la ciutat, incorpora en la seva redacció aspectes pedagògics i valors socials imprescindibles per fomentar i millorar el civisme a la ciutat de L'Hospitalet.

La ciutat de l'Hospitalet té una densitat de població molt alta, a més de ser un territori densament urbanitzat o molt compacte sobretot en determinats barris de la zona nord.

Des de l'Àrea de Seguretat i Govern Intern s'han anat consolidant projectes i serveis per a donar resposta a les necessitats de la ciutadania de L'Hospitalet en la prevenció i gestió de conflictes, així com en la construcció de la convivència.

El PAM 2020-2023, en el punt 3.5 de Civisme, Convivència i Seguretat, estableix l'objectiu de fomentar i promoure els valors i les actituds cíviques i la corresponsabilització entre la ciutadania en el manteniment de la convivència. Així com, incrementar el respecte a l'entorn urbà i el compromís amb el compliment de les normes cíviques i de bon veïnatge.

Amb aquesta contractació es pretén donar compliment a l'objectiu Operatiu 3.5.1 del PAM 2020-2023: "Implementar actuacions per millorar la convivència", les actuacions que es deriven d'aquest objectiu és desplegar un servei telefònic d'atenció a la ciutadania per donar resposta a problemes de convivència.

2. Objecte i modalitat de contracte



L'objecte del present contracte és la contractació d'un servei "centre de trucades" d'assessorament informatiu anomenat "telèfon d'incidències de convivència o civisme".

El servei és l'encarregat de detectar i centralitzar totes les demandes relacionades amb la Convivència a la Ciutat, formulades pels ciutadans per qualsevol mitjà (telèfon, correu electrònic, instància, entrevista, etc...) i davant de qualsevol unitat administrativa (portes d'entrada), amb la finalitat de recollir en un registre únic les incidències de convivència al territori per a la seva posterior anàlisi i valoració.

Aquest servei ha de donar cobertura a la ciutadania en atenció telefònica en horari de 9 a 21h de dilluns a divendres. Les demandes relacionades amb la Convivència a la ciutat es poden produir en qualsevol moment, hora i per diferents mitjans.

El servei requereix d'immediatesa per digitalitzar, registrar i processar tota la informació rebuda, per tal que tot el procediment que es desplega a posterioritat de la detecció de les incidències funcioni. És imprescindible la immediatesa i gestió de les incidències de forma continuada de dilluns a divendres, essent un greuge important la no realització d'aquesta tasca encara que sigui ocasionalment.

En l'actualitat l'Ajuntament no disposa de personal propi per portar a terme aquestes tasques ni amb la formació requerida. Fins a la data no s'ha valorat funcionalitzar el servei degut a les necessitats i peculiaritats que presenta:

- Hi ha unes necessitats tècniques estables durant tot l'any, però durant els mesos de Juny a Setembre es valora incrementar la prestació del servei, degut a que els ciutadans incrementen l'ús de l'espai públic i per tant es produeixen més episodis d'incivisme i incompliments de l'ordenança del civisme
- Aquestes necessitats dels mesos de Juny al Setembre són ordinàries i previstes, es repeteixen cada any. No impliquen un excés d'acumulació de tasques. Ni són provocades per necessitat d'urgència.
- Els procediments de selecció del personal que treballa en les administracions públiques ha de ser públic, i seguint els principis d'igualtat, mèrit i capacitat.
- Donar cobertura al servei d'estiu implica un procediment tècnic i administratiu que suposa una càrrega afegida a diferents àrees d'aquest Ajuntament amb una periodicitat anual i caldria valorar la seva eficàcia i eficiència.
- És un servei operatiu en horari de 9 a 21h, que no pot ser únicament gestionat per una persona, al menys cal que hagi dos persones atenent al servei perquè aquest no quedi descobert.
- Davant les situacions de baixes previstes i no previstes cal una substitució de forma molt immediata a la que l'administració actualment no pot donar cobertura.

Exposades les necessitats detectades, es pot concloure que l'Ajuntament de L'Hospitalet no disposa de mitjans ni dels 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.

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 "centre de trucades" d'assessorament informatiu ciutadà del "telèfon d'incidències de convivència i civisme".



El present contracte tindrà una durada de 2 anys prorrogable per un termini màxim de 2 anys més.

La modalitat establerta per al contracte és la de procediment obert.

2.1 CPV: 75200000-8, Prestació de Serveis a la Comunitat

2.2 Contracte reservat: No.

3. Divisió en lots de l'objecte del contracte

3.1 Lots:

Per la naturalesa de les prestacions no és possible entendre aquestes com una realització i aprofitament individual i funcional de les mateixes que permetin ser executades de forma independent. A més caldria exigir una coordinació i planificació global dels treballs per a una correcta execució global de les prestacions que resulta desproporcionada per a les finalitats d'interès públic que es persegueixen en l'execució d'aquestes, fet pel qual permet concloure que les prestacions no poden ser executades de forma independent sense menyscarbar la correcta execució dels treballs i una correcta assignació dels recursos públics proporcionals a la finalitat requerida.

4. Pressupost base de licitació

El pressupost base de licitació, que determina el límit màxim de despesa al qual es compromet l'Ajuntament, és el de 350.612,82 euros, IVA inclòs, amb el desglossament següent: 318.738,92 euros, pressupost net i 31.873,90 euros en concepte d'Impost sobre el Valor Afegit, calculat considerant les informacions de l'anterior licitació d'aquests mateix servei, l'evolució dels salaris, així com la situació actual del mercat.

A aquest contracte se li aplicarà el tipus d'IVA reduït del 10% tenint en compte l'art. 20 Uno 8 de la Llei 37/1992, de 28 de desembre, de l'Impost sobre el Valor Afegit per entitats de Dret Públic o entitats o establiments privats de caràcter social, tenint en comptes que es tracta d'una prestació de servei d' *acció social comunitària i familiar*, i l'art. 91. Uno.2 7º de la Llei 37/1992.

Dins dels valors de l'acció comunitària es troba la capacitat per a generar canvis i millores socials, com a formes de treball, i motor per transformar i construir una ciutadania més inclusiva, dotant de protagonisme als col·lectius i promovent la seva capacitat relacional i constructiva, que és el que es pretén amb aquesta contractació del servei "centre de trucades" d'assessorament informatiu ciutadà.

La quantitat indicada com a pressupost net, constitueix la xifra màxima per sobre de la qual s'estimarà que les ofertes dels licitadors excedeixen el tipus de la licitació.

Els licitadors hauran d'igualar o disminuir en la seva oferta el pressupost base de licitació, indicant l'IVA a aplicar mitjançant partida independent.

En tot cas, les ofertes que excedeixin el pressupost de licitació, IVA exclòs, resultaran excloses del procediment.

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

El sistema de determinació del preu és a preu alçat (perquè no és possible o convenient la seva descomposició) i amb preu tancat, per la qual cosa l'Ajuntament no assumirà cap despesa necessària per fer front a errors o omissions que contempli el contracte i el preu del contracte serà invariable.



El càlcul del pressupost base de licitació s'ha establert a partir del càlcul dels costos del contracte i del benefici industrial.

El càlcul de l'estructura de costos que determina el pressupost base de licitació s'ha efectuat a partir del càlcul de la despesa directa de personal, l'estimació del percentatge de despeses generals i del percentatge de benefici industrial coincident amb el rati de beneficis del sector d'activitats de centres de trucades (CNAE N822) publicat pel Banc d'Espanya (quartil Q2).

En relació a la despesa directa de personal, a continuació s'inclou detall del seu càlcul que s'ha efectuat considerant:

- la informació de subrogació de personal facilitada per l'anterior adjudicatari,
- el que estableix el Conveni col·lectiu de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm. 79002575012007) i les seves modificacions entre les quals s'inclou
- la Resolució EMT/2054/2023, de 8 de juny, per la qual es disposa la inscripció i la publicació de l'acta de la Comissió paritària del Conveni col·lectiu de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 que s'ha emprat per estimar les variacions interanuals de cost (+5% interanual)
- Una estimació del grau d'absentisme sectorial.

En el càlcul del cost directe de personal, s'ha tingut en compte el repartiment d'hores de servei de cadascun dels llocs de treball requerits pel total dels 2 anys d'acord amb el Pla de serveis establert en el Plec de condicions tècniques i el corresponent cost directe de personal mig i s'han obtingut els següents imports:

Categoria professional	Lloc de treball	Cost directe Mig (inclou SS)	Hores de servei	Cost de personal del contracte (inclou SS)
Grup II_Tecnic Superior graduat	Coordinador/a	22,14€	276,00	6.110,64€
Grup III_Personal Tecnic	Telefonista	19,32€	13.746,00	265.572,72€
TOTAL			14.022,00	271.683,36€

Als efectes del que disposa l'apartat 2 de l'article 100 de la Llei 9/2017 de 8 de novembre, de Contractes del Sector públic, no procedeix desagregació dels costos salarials per gènere ja que les taules salarials fixades en el conveni col·lectiu aplicable no recullen diferències per raó de gènere.

El detall del pressupost del contracte d'acord amb l'art. 100.2 LCSP, calculat a partir dels costos i criteris detallats anteriorment, és el següent:

Concepte	% PBL	Import del contracte
Cost de Mà d'obra directa	85,24%	271.683,36 €
Total Costos directes	85,24%	271.683,36 €
Despeses generals (13,00% dels costos directes)	11,08%	35.318,84 €
Benefici industrial (4,32% dels costos directes)	3,68%	11.736,72 €
Total Pressupost base de licitació (IVA exdòs)	100,00%	318.738,92 €
IVA (10%)		31.873,90 €
Total Pressupost base de licitació (IVA inclòs)		350.612,82 €

5. Imputació pressupost municipal

Aquest contracte per la duració de la seva execució comporta que la seva despesa s'imputi a diferents exercicis pressupostaris.

A continuació es detalla el pressupost del contracte per les diferents anualitats:

Any	Mesos	Data d'inici	Data final	Orgànic	Programa	Econòmic	Import net	% IVA	IVA	Import total	Reserva de crèdit		
											Nº d'operació comptabilitzada	Nº de desconcentració	Data
2025	3	01/10/2025	31/12/2025	02	1321	2279902	39.842,37 €	10%	3.984,24 €	43.826,61 €	250025450	250018147M	22/05/2025
2026	12	01/01/2026	31/12/2026	02	1321	2279902	159.369,45 €	10%	15.936,95 €	175.306,40 €	250018187E	250018187E	22/05/2025
2027	9	01/01/2027	30/09/2027	02	1321	2279902	119.527,10 €	10%	11.952,71 €	131.479,81 €	250018188T	250018187E	22/05/2025
TOTAL	24						318.738,92 €		31.873,90 €	350.612,82 €			

En el cas dels exercicis futurs (2026 i 2027), l'autorització o realització de la despesa es subordina al crèdit adequat i suficient que, per a cada exercici, autoritzin els respectius pressupostos municipals de conformitat amb l'art. 174 del RDL 2/2004 de 5 de març, pel qual s'aprova el text Refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals.

Per al cas que els tràmits licitatoris i la formalització del contracte no s'haguessin conclòs a la data estimada en aquests plecs, es reajustarà el termini a la data prevista de l'inici efectiu del contracte, i es procedirà al reajustament de la despesa corresponent, de conformitat amb l'art. 96 del Reial Decret 1098/2001 de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques.

El reajustament requerirà l'informe del responsable del contracte exposant els motius o causes que han comportat l'endarreriment de la seva execució, la conformitat prèvia del contractista i l'informe de la Intervenció.

6. Valor estimat del contracte

Considerant el pressupost base de licitació, així com les seves possibles modificacions previstes (20%) i pròrroques, el valor estimat del contracte sense incloure l'Impost sobre el Valor Afegit, als efectes de determinar el procediment d'adjudicació i la publicitat és el següent:

Any	Pressupost net_fase prèvia a pròrroques	Pressupost net_pròrroques	Import màxim de modificacions previstes	Valor Estimat del Contracte
2025	39.842,37 €		63.747,78 €	701.225,62 €
2026	159.369,45 €			
2027	119.527,10 €	39.842,37 €		
2028		159.369,45 €		
2029		119.527,10 €		
TOTAL	318.738,92 €	318.738,92 €	63.747,78 €	701.225,62 €
(1) Les modificacions contractuals es podran realitzar durant tota la durada del contracte i les seves pròrroques, respectant aquest import total màxim.				

**7. Documentació tècnica a aportar per les empreses:**

Els licitadors hauran de presentar:

- a) Un projecte o memòria tècnica de prestació dels serveis objecte del contracte. La longitud màxima del document serà de 30 pàgines inclòs portada i índex i ha d'incloure com a mínim:
- Projecte de desenvolupament del servei en quant al funcionament i organització d'aquest.
 - Coneixement de la ciutat de L'Hospitalet: divisió territorial, característiques sociodemogràfiques i poblacionals, serveis públics de la ciutat.
 - Sistema i/o procediment que utilitzarà el licitador en l'execució del treball: consecució de les tasques i la seva gestió, proposta d'horaris i de rotació del personal.
 - Supervisió, contenció i avaluació de les tasques assignades: mètodes, periodicitat i personal que hi participarà.
 - Organització de l'entitat o empresa des del punt de vista dels recursos humans i metodològics disponibles per a prestar el servei.
 - Pla de formació específic per a l'equip de treball i metodologia.
- b) Documentació acreditativa dels criteris automàtics objecte de valoració.

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

Tipus de criteris		Puntuació màxima
1. Criteris automàtics		55
1.1. Oferta econòmica		45
1.2. Relacionats amb característiques socials i qualitat del servei		10
a) Certificació ISO-9001 de control de qualitat en l'àmbit del disseny i la gestió dels projectes socials	5	
b) Compliment de la norma de Protecció i Seguretat de la Ciutadania. UNE-ISO 22320:2013	5	
2. Criteris de judici de valor		45
2.1. Relacionats amb la qualitat del servei		30
a) Proposta de desenvolupament del servei	15	
b) Coneixement de la ciutat de L'Hospitalet	5	
c) Sistema i/o procediment per a l'execució del treball	5	
c) Supervisió, contenció i avaluació de les tasques assignades	5	
2.2. Relacionats amb l'organització		10
2.3. Relacionats amb la formació del personal		5
TOTAL		100



Considerant l'objecte del contracte, així com també 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 següents criteris i amb la proporció que tot seguit s'indica i justifica:

1. Criteris automàtics (màxim 55 punts)

1.1. Oferta econòmica (fins a 45 punts)

Per la millor oferta respecte del tipus de licitació s'atorgarà un màxim de 45 punts, i a la resta d'ofertes s'assignarà la puntuació que correspongui de forma proporcional, tal i com s'estableix en aquesta fórmula:

$$\text{Puntuació resultant} = \frac{\text{Pressupost licitació} - \text{oferta}}{\text{Pressupost licitació} - \text{oferta més econòmica}} \times 45 \text{ punts}$$

1.2. Relacionats amb característiques socials i qualitat del servei (fins a 10 punts)

- a) Tenint en comptes que l'objecte del contracte no és la simple atenció telefònica sinó que es cerca una atenció social de qualitat, com ja s'ha comentat al plec de prescripcions tècniques perquè el servei haurà, d'entre d'altres, d'identificar la problemàtica, conflicte i/o incidència provant d'equilibrar posicions, interessos i necessitats del sol·licitant, reconduir les connotacions negatives en l'ús del llenguatge, fent servir un vocabulari neutral, orientar i/o assessorar en la línia d'evitar l'escalada de certs conflictes, afavorir l'expressió de les emocions, neguits, patiments i angoixes....

Es valorarà com un qualitat social i del servei que l'empresa tingui la Certificació ISO-9001 de control de qualitat en l'àmbit del disseny i la gestió dels projectes socials o equivalent (**fins a 5 punts**). Es puntuarà tenint en compte el següent detall:

- Si disposen de la certificació i la presenten: 5 punts
- Si no disposen de la certificació: 0 punts

- b) Acreditació del compliment de la norma de Protecció i Seguretat de la Ciutadania. Gestió d'emergències. Requisits per a la resposta a incidents UNE-ISO 22320:2013 UNE-ISO 22320:2013. Aquest aspecte es valora com una qualitat del servei per l'empresa que l'acrediti, perquè aporta al servei una qualitat d'atenció i contenció en emergències que pot ser important per a l'atenció al ciutadà en situacions emocionals d'impacte fort com pot ser una pandèmia o una incidència greu (esfondrament, incendi en una comunitat de veïns), incidents amb greus afectacions personals a la via pública... (**fins a 5 punts**).

Com a mitjà d'acreditació d'aquest criteri d'adjudicació s'acceptarà el certificat expedit per l'organisme independent que acrediti que l'empresari compleix aquesta norma, els certificats equivalents expedits pels organismes establerts en qualsevol Estat membre de la Unió Europea i, o en el seu defecte, una auditoria de conformitat amb la norma esmentada efectuada per algun d'aquests organismes en que no hi figuri cap no conformitat greu ni molt greu. Es puntuarà tenint en compte el següent detall:

- Si presenta algun dels documents abans esmentats: **5 punts**
- Si no presenta els documents: **0 punts**

2. Criteris de judici de valor (màxim 45 punts)

2.1. Relacionats amb la qualitat del servei (fins a 30 punts)

- a) Proposta de desenvolupament del servei: proposta de funcionament i d'organització del servei en base als criteris establerts a la clàusula 4 i 5 del plec de condicions tècniques.



L'empresa haurà de presentar una memòria on faci menció als diferents aspectes a puntuar. **Fins a un màxim de 15 punts.**

- Proposta de funcionament del servei (fins a 8 punts). Es puntuarà tenint en compte el següent detall:

- Detall exhaustiu: **8 punts.**
- Descripció completa però sense aprofundir: **5 punts.**
- Descripció sense desenvolupar algun àmbit: **4 punts.**
- Descripció bàsica: **2 punts.**
- Sense descripció: **0 punts.**

- Organització del servei (**7 punts**). Es puntuarà tenint en compte el següent detall:

- Detall exhaustiu: **7 punts.**
- Descripció completa però sense aprofundir: **5 punts.**
- Descripció sense desenvolupar algun àmbit: **4 punts.**
- Descripció bàsica: **2 punts.**
- Sense descripció: **0 punts.**

b) Coneixement de la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat: divisió territorial, característiques sociodemogràfiques i poblacionals, serveis públics de la ciutat (amb especial atenció als relacionats amb l'atenció social, activitats socioeducatives i atenció a la salut), projectes socioculturals més destacats. **Fins a 5 punts.**

- Ampli coneixement de la ciutat: si especifica correctament informació relacionada amb la divisió territorial, característiques sociodemogràfiques de la població i dels diferents districtes, si demostra coneixement dels serveis públics de la ciutat (amb especial atenció als relacionats amb l'atenció social, activitats socioeducatives i atenció a la salut), projectes socioculturals més destacats i coneixement de l'estructura municipal i del Servei de Convivència. **5 punts.**
- Alt coneixement però es deixa algun àmbit: si especifica correctament informació relacionada amb la divisió territorial, característiques sociodemogràfiques de la població i dels diferents districtes, i coneixement dels serveis públics de la ciutat. **3 punts.**
- Coneixement suficient: si especifica informació relacionada amb la divisió territorial, característiques sociodemogràfiques de la població i dels diferents districtes. **2 punts.**
- Coneixement insuficient: **0 punts.**

c) Sistema i/o procediment que utilitzarà el licitador en l'execució del treball: consecució de les tasques i la seva gestió, proposta d'equips de treball, execució de les tasques assignades, funcions de la Responsable de l'empresa. **Fins a 5 punts.**

- Detall exhaustiu i adequació de la proposta: **5 punts.**
- Ampli detall i adequació de la proposta: **3 punts.**
- Explicació suficient però es deixa algun àmbit: **2 punts.**
- Explicació molt superficial i/o es deixa algun àmbit: **1 punt.**
- No hi ha explicació de com procedirà o la proposta no es considera adient: **0 punts.**

d) Supervisió, contenció i avaluació de les tasques assignades: mètodes, periodicitat, personal que hi participarà. **Fins a 5 punts.**

- Detall exhaustiu de com es durà a terme: **5 punts.**



- Explicació correcta però es deixa algun àmbit: **3 punts**.
- No hi ha explicació o aquesta és insuficient: **0 punts**.

2.2. Relacionats amb l'organització (fins a 10 punts)

Organització de l'entitat o empresa des del punt de vista dels recursos humans i metodològics disponibles per a prestar el servei. **Fins a 10 punts**.

- Adequació de l'organització per prestar els serveis: **10 punts**.
- Explicació correcta però falta de concreció de l'organització: **5 punts**.
- Explicació molt superficial i/o es deixa algun aspecte: **3 punts**
- No hi ha explicació de l'organització: **0 punts**.

2.3. Relacionats amb la formació del personal (fins a 5 punts)

Detall de la formació que oferirà l'empresa al personal adscrit al servei. Explicació de la tipologia de cursos, objectius que es persegueixen amb la formació, periodicitat i metodologia que s'utilitzarà tenint en compte el punt 9 lletra k) del Ple de prescripcions tècniques. Es puntuarà segons el detall de la proposta

- Detall exhaustiu i adequació de la proposta: **5 punts**.
- Ampli detall i adequació de la proposta: **3 punts**.
- Explicació suficient però es deixa algun àmbit: **2 punts**.
- Explicació molt superficial i/o es deixa algun àmbit: **1 punts**.
- No hi ha explicació de com procedirà o la proposta no es considera adient: **0 punts**.

9. Criteris per a la determinació de l'existència de baixes presumptament anormals

Per determinar si les ofertes tenen valors anormals i tenint en compte que existeixen diferents criteris d'adjudicació, s'aplicaran els següents paràmetres:

Paràmetres objectius que permeten apreciar el seu caràcter anormal: Escenaris	Puntuació total obtinguda en criteris de judicis de valor	% de desviació del preu respecte la mitjana de les ofertes admeses (*)
I	> 30 ≤ 45 punts	Preu inferior en un 10 % o més
II	> 20 ≤ 30 punts	Preu inferior en un 15 % o més
III	≤ 20 punts	Preu inferior en un 20 % o més

(*) En el cas de què únicament es presenti un licitador, el percentatge de desviació es calcularà respecte al pressupost base de licitació.

Quedaran excloses de la licitació les ofertes que superin el pressupost base de licitació.

10. Procediment d'adjudicació

Considerant l'import del contracte, la seva durada i les prestacions que constitueix 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 un procediment obert.

11. 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 són les següents:



1.- 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.

Així mateix, per assegurar la idoneïtat de les empreses licitadores s'exigirà la següent solvència:

1.- Solvència econòmica i financera: L'empresa adjudicatària presentarà el volum anual de negocis en l'àmbit a què es refereixi el contracte, referit al millor exercici dins dels tres últims anys disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i de la data de presentació de les ofertes, ha de ser com a mínim d' un import d'una vegada i mitja l'anualitat mitjana del contracte. En el cas de què la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresa licitadora sigui inferior a tres anys el requeriment es podrà referir al període d'activitat. En el cas de què aquesta data sigui inferior a un any el requeriment podrà ser proporcional d'acord el que estableix l'article 87 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

2.- Solvència tècnica i professional: Les empreses han de demostrar la seva capacitat tècnica i professional per a dur a terme les prestacions requerides en el contracte. Per això, han de:

a) Tenir una assegurança d'indemnització de riscos professionals, presentant el certificat de l'asseguradora amb els riscos assegurats i la data de venciment de la pòlissa. A més a més, cal un compromís de renovar o prorrogar la pòlissa per garantir la cobertura durant tota l'execució del contracte, amb un import mínim equivalent al valor estimat del contracte.

b) Disposar d'un sistema de control de seguretat dels sistemes d'informació, amb un nivell de compliment del que s'estableix al Real Decret 311/2022 de 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat. L'empresa haurà de presentar el seu protocol de protecció de dades personals i el circuit que segueix.

c) Aportar una relació dels principals serveis realitzats en els últims tres anys d'igual o similar naturalesa als que constitueixin l'objecte del contracte, en la qual s'indiqui l'import, data i destinatari públic o privat dels mateixos, i en la qual l'import anual acumulat de l'any de major execució sigui igual o superior al 70% del valor anual mig del contracte.

De conformitat amb el que s'estableix a l'article 89.1 a) de LCSP, els serveis realitzats s'acreditaran mitjançant certificats de bona execució emesos per l'entitat contractant, en els quals s'especifiquin els serveis realitzats, els imports, les dates i consti que els serveis s'han prestat de manera satisfactòria. Si el destinatari és una entitat del sector públic, aquests certificats seran emesos per l'òrgan competent. Si el destinatari és una entitat privada, es podran aportar mitjançant un certificat emès per aquesta entitat o, en absència d'aquest, mitjançant una declaració de l'empresari.

Per determinar que el servei és de la mateixa o similar naturalesa que el que constitueix l'objecte del contracte es tindran en compte els tres primers dígits dels respectius codis CPV.

S'admet que els empresaris puguin acreditar la solvència necessària mitjançant la solvència i recursos d'altres entitats que no es trobin amb cap supòsit de prohibició per contractar i amb independència dels vincles que tinguin amb elles, sempre i quan demostrï que durant la vigència del contracte disposarà efectivament dels mitjans i solvència d'aquella entitat.

També s'admet que acreditin la seva solvència per qualsevol dels mitjans previstos a la Llei 9/2017.

12. Modificacions del contracte



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

- Per necessitat d'incrementar més quantitat d'hores de servei per detecció d'incidències urgents i peremptòries que afectin la ciutadania i no previstes en l'actual contracte.
- Per acumulació d'un 20% de trucades de forma continuada i sostinguda en el temps (més de 2 mesos) pendents de donar resposta i que requereixin una atenció social a la que s'hagi de donar resposta.
- Per necessitat d'incrementar l'horari de servei en altres hores a les no previstes en el contracte sempre que estigui degudament justificat.

L'aplicació d'aquestes modificacions del contracte podran implicar una variació del cost econòmic d'aquest fins a un màxim d'un 20% respecte al preu d'adjudicació.

Les modificacions es calcularan en base al preu hora de l'oferta corresponent, que inclourà totes les despeses.

13. Pagament de factures

El preu del contracte serà abonat al contractista mensualment, mitjançant factura amb import fix mensual que serà el resultat de dividir l'oferta presentada amb el cost anual pel contractista en 12 mensualitats. Els serveis que no s'hagin pogut realitzar en el dia corresponent s'hauran de realitzar a posterioritat dins del mateix mes i/o en el seu defecte en les dues setmanes posteriors.

14. Termini

El contracte tindrà una durada de 2 anys des de la seva signatura, preveient l'inici l'1 d'octubre del 2025, i es podrà prorrogar per un màxim de 2 anys més.

15. Responsable del contracte

La persona responsable del contracte és la persona que ocupa el càrrec de Cap de l'Oficina de Gestió d'Incidències de Convivència.

Com a responsable del contracte, li correspon la comprovació, coordinació i supervisió de la correcta execució dels serveis contractats. A més, tindrà les competències de direcció i inspecció, les quals exercirà mitjançant les verificacions necessàries.

16. Revisió de preus

No s'escau.

17. Condicions especials d'execució

1. L'adjudicatari estarà obligat a complir de manera estricta amb la legislació laboral vigent relacionada amb seguretat i salut, així com amb les normatives socials aplicables. A més, haurà de respectar les disposicions del Conveni Col·lectiu específic per a aquest contracte.
2. L'empresa adjudicatària haurà de garantir la formació i el coneixement de les particularitats del servei i de les característiques específiques de les tasques a desenvolupar per part del personal que realitzarà el servei.



3. La persona responsable del contracte, la Sra. Manuela Martínez Vargas, Cap de l'Oficina de Gestió d'Incidències de Convivència, tindrà l'autoritat i pot comprovar el compliment d'aquestes condicions especials d'execució. L'adjudicatari haurà de proporcionar tota la documentació i informació rellevant perquè el responsable del contracte pugui verificar el compliment de les condicions especials. Això inclou els registres de seguretat i salut, certificats de formació del personal, i qualsevol altre document requerit per la legislació laboral i de seguretat. Endemés, aquesta comprovació es pot efectuar tant per mitjà d'inspeccions regulars i verificacions dels llocs on es realitzi el servei.
4. En cas que el responsable del contracte detecti incompliments o deficiències en la seguretat o salut durant l'execució dels treballs, notificarà immediatament a l'adjudicatari i exigirà la presa de mesures correctives immediates per garantir el compliment de les normatives vigents.
5. L'adjudicatari serà l'únic responsable, tant legal com extrajudicialment, de tots els accidents de treball que puguin ocórrer durant l'execució dels treballs contractats. Això implica que haurà d'implementar totes les mesures preventives necessàries per assegurar la seguretat dels seus treballadors i evitar accidents laborals. En cas d'accidents, haurà de col·laborar activament amb les investigacions i procediments que s'estableixin segons la legislació vigent.

18. Garanties

Ateses les característiques del contracte no s'exigeix garantia provisional. No obstant, el contractista que resulti adjudicatari haurà de dipositar una garantia definitiva per import de equivalent al 5% del pressupost base de licitació del contracte, iva exclòs.

19. Subcontractació

Davant les característiques i qualitats que han estat objecte de valoració per l'adjudicació del contracte, basat en la millor relació qualitat-preu, així com la complexitat i seqüència d'actuacions que configuren el cicle de vida del contracte i tenint en compte la necessitat de garantir l'estabilitat en la prestació del servei degut a l'impacte comunitari del projecte, no es permet la subcontractació del personal que ha de prestar el servei. No obstant, sí es permet la subcontractació de la formació que ha de rebre el personal que prestarà el servei o d'algunes tasques accessòries o complementàries del propi servei.

20. Cessió del contracte.

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

21. Règim específic de penalitats.

Considerant les característiques del contracte, així com també les possibles millores que puguin oferir els contractistes i que seran objecte de valoració, s'estableixen les següents 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 informe 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.

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 5% com a màxim del preu d'adjudicació per a cada penalitat d'aquesta tipologia.

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

Per incompliments molt greus una penalitat equivalent a un 10% com a màxim del preu d'adjudicació. La imposició d'una penalitat d'aquesta tipologia es incompatible amb la imposició d'altres penalitats amb independència de la tipologia que sigui.

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

22. Protecció de dades

L'empresa adjudicatària del contracte, que durant la prestació del servei tracti dades de caràcter personal, per compte de l'Ajuntament, haurà de signar el corresponent contracte d'encarregat de tractament de dades personals, per la prestació del servei Gestió del Telèfon d'Incidències de Convivència i Civisme de l'Ajuntament de l'Hospitalet, com a encarregada del tractament de les dades, amb totes les obligacions que se'n deriven, a més d'estar obligada a mantenir el secret i la confidencialitat de les dades.

Que per prestar el servei de Gestió del Telèfon d'Incidències de Convivència i Civisme de l'Ajuntament de l'Hospitalet, concretament, el tractament de dades personals, consistirà en:

- Recollida
- Registre
- Conservació
- Consulta
- Utilització



La finalitat del tractament de les dades de caràcter personal és la prestació del servei Gestió del Telèfon d'Incidències de Convivència i Civisme de l'Ajuntament de l'Hospitalet.

Que per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, l'Ajuntament, com a responsable del tractament, posa a disposició de l'empresa adjudicatària, encarregada del tractament, la informació que es descriu a continuació:

Categories de dades:

- Nom i Cognoms
- Adreça postal i electrònica
- Telèfon
- Petició

Categories de persones interessades:

- Ciutadans i Ciutadanes de l'Hospitalet de Llobregat

Adicionalment tots els professionals de l'empresa de gestió hauran de signar un document de compromís de confidencialitat en relació a totes les dades personals que coneguin en exercici de les seves funcions laborals. Aquest compromís s'estén més enllà de la relació laboral del personal amb l'empresa de gestió.