

Informe complementari a les observacions formulades per l'Assessoria Jurídica en l'informe jurídic (Ref. ASJUR 2025/744) en relació als plec de clàusules administratives particulars relatiu al contracte de servei d'atenció ciutadana 012, en el marc del model corporatiu d'atenció ciutadana de la Generalitat de Catalunya

Expedient núm. PR-2026-17

En data 3 de juliol de 2025, l'Assessoria Jurídica del Departament de la Presidència (en endavant, ASJUR) ha emès l'informe jurídic preceptiu en relació amb l'expedient PR-2026-17: procediment obert del servei d'atenció ciutadana 012, en el marc del model corporatiu d'atenció ciutadana de la Generalitat de Catalunya

A continuació, es dona resposta a les consideracions jurídiques formulades en l'esmentat informe:

Fonament jurídic Sisè. Observacions.

Apartat 1) Incorporació d'una clàusula social sobre la cessió il·legal de treballadors

S'afegeix a la clàusula 21.7 del PCAP s'incorpora la redacció següent:

“Per tal d'evitar una possible cessió il·legal de treballadors, i d'acord amb l'art. 308.2 LCSP, l'empresa contractista ha d'adoptar les mesures establertes en les *“Instrucciones sobre buenas prácticas para la gestión de las contrataciones de Servicios y encomiendas de gestión a fin de evitar incurrir en supuestos de cesión il·legal de trabajadores”*, del Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques, aprovades per Resolució de 27 d'octubre de 2010 per la Comissió Mixta de les Corts Generals per a les relacions amb el Tribunal de Comptes, amb la finalitat d'instar les Administracions Públiques a instrumentar els mecanismes necessaris per a aturar determinades pràctiques en les contractacions de serveis, que poden provocar una cessió il·legal de treballadors, com és l'annex relatiu a les regles especials respecte del personal laboral de l'empresa contractista”.

I també s'afegeix a la clàusula 18a. del PCAP, com a funció del responsable del contracte la de controlar i fer seguiment de les situacions que puguin induir a cessió il·legal de treballadors (art. 308 LCSP).

Apartat 2) Causes de modificació contractual

Es suprimeix la segona causa de modificació establerta a l'apartat R1 del Quadre de Característiques del PCAP inicial:

- “L'atribució al Departament de nous mitjans o la reducció dels existents com a conseqüència de processos d'estructuració o reestructuració del Departament”.

l es modifica en el sentit indicat per l'Assessoria Jurídica la novena causa de modificació establerta en l'apartat R1 del Quadre de Característiques del PCAP inicial:

- "Quan les necessitats reals del servei fossin superiors a les estimades inicialment, d'acord amb el que determina la disposició 33ena de la LCSP".

Apartat 3) Contingut del Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (PPTP)

S'afegeix al PPTP el punt *1.5 Preus unitaris i estimació del servei* amb els preus unitaris màxims i les estimacions dels servei, d'acord amb l'article 68.1.b) del RGLCAP.

Concepte	Preu unitari màxim en € IVA exclòs
Preu enrutaments	0,133
Preu autoserveis bàsics	0,182
Preu autoserveis complexos	0,346
Preu interacció <30"	0,477
Preu interacció <60"	0,934
Preu interacció <90"	1,379
Preu interacció <120"	1,814
Preu interacció <180"	2,662
Preu interacció <300"	4,248
Preu interacció >300"	7,550
Preu lloguer IVR	93,000
Preu hora agent	23,654
Preu hora d'agents diumenges	27,540
Preu hora de tècnic administratiu	31,930
Preu SMS	0,126
Preu correus electrònics	3,672
Preu hora tècnic	48,000

A continuació, s'indica les estimacions dels serveis a realitzar. Concretament s'estableix la següent previsió:

	Activitat Anual	Preu Unitari (€)	Import Anual
Enrutaments	2.221.695	0,133	296.263,04 €
Autoserveis bàsics	250.487	0,182	45.588,63 €
Autoserveis complexes	0	0,346	0,00 €
Interacció <30"	78.230	0,477	37.343,85 €
Interacció <60"	209.561	0,934	195.713,49 €
Interacció <90"	194.381	1,379	268.059,32 €
Interacció <120"	161.394	1,814	292.730,15 €
Interacció <180"	283.007	2,662	753.478,31 €
Interacció <300"	442.501	4,248	1.879.921,54 €
Interacció >300"	756.375	7,55	5.710.971,19 €
Lloguer IVR	598	93	55.614,00 €
Hora Agent	54.273	23,654	1.283.757,65 €
Hora agent diumenges	17.160	27,54	472.586,40 €
Hora tècnic administratiu	706	31,93	22.534,90 €
SMS	130.253	0,126	16.411,88 €
Correu electrònic	840	3,672	3.084,48 €
Hora Tècnic	4.617	48	221.616,00 €
	TOTAL		11.555.674,83 €

S'ha afegit a l'Annex 4. Taula valoracions qualitatives i a l'Annex 5. Taula valoracions quantitatives, la referència al Plec de Prescripcions Tècniques de cada valoració quantitativa i cada valoració qualitativa.

Signat electrònicament,

Directora general de Serveis Digitals i
Experiència Ciutadana