



CODI DE VERIFICACIÓ	5N576R1M0Q0X0E5R0F98		
PROCEDIMENT	V230 Contractacions de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/119761/2024	DOCUMENT NÚM.	1317574/2025
ÀREA	Seguretat i Govern Intern		
UNITAT	Contractació		

FORMALITZACIÓ CONTRACTE

D'una part el tinent de l'Alcaldia, Jesus Husillos Gutierrez, tinent d'alcaldia de la Àrea de Seguretat i Govern Intern en exercici de les facultats que li atorga els Decrets de l'alcaldia 9940/2024 de 16 de juny i 204/2025, de 10 de gener, actuant en nom i representació de l'Ajuntament de L'Hospitalet, amb CIF P-0810000J.

I de l'altra Ivan Cano Martínez, en nom i representació de l'empresa PROGRESS, PROJECTES I GESTIÓ DE SERVEIS SOCIALS, SL amb NIF núm. B59960526, amb domicili social a Barcelona, Avda. Diagonal, 392, 1º 1ª les dades i representació dels qual resten acreditades a l'expedient.

Donant fe de l'acte la vicesecretaria –secretaria tècnica actuant de la Junta de Govern Local de l'Ajuntament.

Ambdues parts es reconeixen competència i capacitat recíprocament per l'atorgament del present acte, que té els següents;

ANTECEDENTS ADMINISTRATIUS

I.- Per Provisió del tinent d'alcaldia s'ha disposat l'inici del corresponent expedient administratiu per procedir a la contractació del servei "centre de trucades" d'assessorament informatiu ciutadà del "telèfon d'incidències de convivència i civisme de l'Hospitalet de Llobregat.

II.- Per Acord de AJT/JGL/23/358/2025 de 18 de juny de 2025, signada pel tinent d'alcaldia titular de l'Àrea de Seguretat i Govern Intern, es va aprovar la contractació d'un servei "centre de trucades" d'assessorament informatiu ciutadà del "telèfon d'incidències de convivència i civisme" de L'Hospitalet de Llobregat per un valor estimat del contracte de 701.225,62 euros (AS-15/2025).

III.- Mitjançant resolució núm. 12521/2025, de 17 de setembre, signada pel tinent d'alcaldia titular de l'Àrea de Seguretat i Govern Intern, en virtut de l'art. 150 de la Llei 9/2017 de 8 de novembre, de contractes del sector públic, i de conformitat amb la Mesa Permanent de Contractació celebrada el dia 12 de setembre de 2025, es va declarar com a oferta més avantatjosa la presentada per l'empresa PROGRESS, PROJECTES I GESTIO DE SERVEIS SOCIALS SL, amb una puntuació de 90 punts sobre un total de 100 punts i un preu d'adjudicació per import de 311.546, 85 euros, IVA exclòs.

IV.- L'empresa PROGRESS, PROJECTES I GESTIO DE SERVEIS SOCIALS SL, dins del termini atorgat, ha aportat la documentació requerida de capacitat i solvència, ha procedit a l'acreditació de trobar-se al corrent de les seves obligacions fiscals amb la Hisenda, Seguretat Social; i en data 25 de setembre de 2025 ha presentat escrit sol·licitant constituir la garantia definitiva, per import de 15.577,34 euros, mitjançant retenció de preu.

V.- Mitjançant Resolució 14208/2025 de 22 d'octubre de 2025 es va aprovar l'adjudicació la contractació del contracte d'un servei "centre de trucades" d'assessorament informatiu ciutadà



del "telèfon d'incidències de convivència i civisme" de L'Hospitalet de Llobregat a favor de l'empresa PROJECTES I GESTIÓ DE SERVEIS SOCIALS SL, amb NIF B59960526, per un import de 311.546,85 euros (IVA exclòs).

VII.- La despesa derivada de l'execució del contracte, per un import màxim 342.701,54 euros (311.546,85 euros més 31.154,69 euros del 10% d'IVA) anirà a càrrec dels pressupost municipal corresponent.

El present contracte es regirà per les següents:

CLÀUSULES

PRIMERA.- Ivan Cano Martínez, en representació de l'empresa PROGRESS, PROJECTES I GESTIÓ DE SERVEIS SOCIALS, SL amb NIF B59960526 es compromet a la prestació del servei "centre de trucades" d'assessorament informatiu ciutadà del "telèfon d'incidències de convivència i civisme" de L'Hospitalet de Llobregat, amb estricta subjecció als Plecs de condicions econòmicoadministratives i tècniques, així com a l'oferta presentada, documents que accepta plenament i formen part d'aquest contracte.

A més, són vinculants les propostes relatives a la qualitat del servei, en relació a l'organització i de formació del personal (puntuades als criteris de judici de valor) presentades en el projecte tècnic de l'empresa.

SEGONA.- El preu del contracte es per un import de 311.546,85 euros, IVA exclòs, i té caràcter plurianual i anirà amb càrrec al pressupost municipals corresponent.

TERCERA.- El termini d'execució del contracte serà de 2 anys, amb inici l'1 de desembre de 2025 i finalització el 30 de novembre de 2027.

El contracte serà prorrogable de forma expressa per un màxim de 2 anys més, sense que la durada de la seva vigència, incloses les pròrrogues, pugui excedir de 4 anys.

QUARTA.- El pagament del servei s'efectuarà segons les condicions establertes a la clàusula 16 del plec de clàusules administratives particulars, i amb càrrec al pressupost municipal que correspongui.

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.

Només en el cas de que s'aprovi una possible modificació del contracte, es tindran en compte els preus unitaris determinats en l'oferta de l'empresa que són els següents:

- Preu hora (IVA exclòs) Coordinadora: 27,76 euros.
- Preu hora (IVA exclòs) Telefonistes: 22,11 euros.

CINQUENA.- Ateses les característiques i durada del contracte, l'adjudicatari no té dret a revisió de preus.

SISENA.- Es designa responsable del contracte a la persona que ocupa el càrrec de Cap de l'Oficina de Gestió d'Incidències de Convivència, amb les funcions previstes a l'article 62 LCSP, i correu electrònic ogi@l-h.cat.

Així mateix, al responsable del contracte li correspon la resta d'obligacions establertes a la clàusula 18 del plec de clàusules administratives particulars



SETENA.- Les condicions especials d'execució, essencials i la resta d'obligacions del contractista són les establertes a la clàusula 19 del plec de clàusules administratives particulars.

VUITENA.- D'acord amb l'article 133.2 LCSP i amb la clàusula 20 del plec de clàusules administratives particulars, el contractista haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte.

El deure de confidencialitat tindrà una vigència de cinc anys a comptar des del coneixement de la informació de referència.

NOVENA.- Les obligacions relatives al bon Govern són les establertes a la clàusula 22 de plec de clàusules administratives particulars.

DEZENA.- El contracte només es podrà modificar d'acord amb la clàusula 23 del plec de clàusules administratives particulars.

ONZENA.- La constatació de la correcta execució de les prestacions i la seva posterior recepció s'efectuarà mitjançant acta de recepció, que s'estendrà dins el termini d'un mes següent al seu lliurament o realització, si es troben en estat de ser rebudes i a satisfacció de l'Ajuntament, on s'hi indicarà la conformitat o no de les prestacions rebudes per l'Ajuntament

En el present contracte no es fixa termini de garantia atesa la seva naturalesa i característiques.

Es procedirà a la cancel·lació o devolució de la garantia definitiva quan s'aprovi la liquidació del contracte, si no resulten responsabilitats que s'hagin d'exigir al contractista

Un cop recepcionades favorablement les prestacions, i aprovada la liquidació si s'escau, el responsable del contracte emetrà un informe final d'avaluació de l'execució del contracte, en el que s'haurà d'indicar quins resultats i objectius s'han assolit d'acord amb les necessitats indicades a l'informe justificatiu que va ser elaborat per a l'aprovació de l'expedient de contractació. Aquest informe d'avaluació s'incorporarà a l'expedient i es publicarà també al perfil de contractació.

DOTZENA.- 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, d'acord amb la clàusula 25 del plec de clàusules administratives particulars.

TRETZENA.- De conformitat amb a l'article 130 de la LCSP i a la vista de les disposicions del conveni col·lectiu d'aplicació, es fa constar que l'empresa PROGRESS, PROJECTES I GESTIÓ DE SERVEIS SOCIALS SL, actual adjudicatària del contracte del servei del "centre de trucades" del servei d'assessorament informatiu ciutadà "telèfon d'incidències de convivència i civisme" de l'Hospitalet de Llobregat, ens ha facilitat la relació del personal adscrita a la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte així com les condicions dels contractes laborals, les quals es troben en l'annex I del plec de prescripcions tècniques.

L'esmentat personal haurà de ser objecte de subrogació per part de l'empresa que resulti adjudicatària del present contracte, sempre i quan sigui procedent en els termes i amb les condicions que es deriven del conveni col·lectiu d'aplicació.



En el cas que la subrogació sigui procedent, l'empresa adjudicatària del servei se subrogarà, en la posició de l'empresa actualment prestatària del servei i a partir del primer dia d'inici del servei, com a ocupadora en les relacions laborals del personal adscrit al servei, d'acord amb les condicions dels contractes de les persones treballadores a les quals afecti la subrogació, respectant la seva remuneració, antiguitat i categoria laboral a la data de subrogació.

Així mateix, l'empresa adjudicatària ha de garantir als treballadors adscrits a l'execució d'aquest contracte l'aplicació de les condicions laborals que estableixi el conveni laboral que els resulti d'aplicació, així com les recollides en els pactes d'empresa vigents en el moment de la subrogació. Per tant, en els casos en que la subrogació sigui procedent, el personal que s'adscriurà al nou servei continuarà prestant serveis per a l'empresa anteriorment prestatària del servei fins al dia anterior al d'inici del Servei, en què passarà a prestar serveis per al contractista, operant la subrogació amb efectes del dia d'inici del Servei.

El contractista haurà de portar a terme tots els tràmits que siguin necessaris legalment per donar compliment a aquesta obligació de subrogació en els termes i condicions previstos en aquesta clàusula. Aquesta obligació de subrogació en les relacions laborals del personal procedent de l'anterior prestatari del servei té la qualificació d'obligació essencial del Contracte.

En conseqüència el seu incompliment serà causa de resolució del Contracte a l'empara del que disposa l'article 211.1 f) de la LCSP.

De conformitat amb el que estableix l'art. 130.6 LCSP, el concessionari respondrà dels salaris impagats als treballadors afectats a la subrogació, així com de les cotitzacions a la Seguretat Social meritada, inclús en el supòsit de resolució contractual en el que aquells fossin subrogats per un nou contractista, sense que en cap cas aquesta obligació correspongui a aquest darrer.

En aquest cas, l'Administració, un cop acreditada la falta de pagament dels salaris, procedirà a la retenció de les quantitats degudes al contractista per garantir el pagament dels esmentats salaris, i al no retorn de la garantia definitiva en tant que no s'acrediti el pagament d'aquests.

L'incompliment de les obligacions derivades de l'art. 130 serà objecte de penalitat segons es preveu en la clàusula 30 del plec de clàusules administratives particulars.

CATORZENA.- Ateses les característiques del contracte no es permet la cessió del contracte. Pels supòsits de successió s'estarà al que estableix l'article 98 de la LCSP.

El règim de penalitats en quant a demora i incompliment és el previst a la clàusula 30 del plec de clàusules administratives particulars.

QUINZENA.- Són causes de resolució del contracte les establertes com a tal en el Plec de clàusules administratives generals i específicament les assenyalades a la clàusula 31 dels plec de clàusules administratives particulars.

SISENA.- DATA D'EFECTE DE LA FORMALITZACIÓ: Atès que la signatura del present contracte es realitza per mitjans electrònics, s'entendrà a tots els efectes que la data de formalització del present contracte és la de la signatura electrònica del contractista.

SETZENA.- L'empresa PROGRESS, PROJECTES I GESTIÓ DE SERVEIS SOCIALS, SL accepta com a domicili a efectes de notificacions l'adreça electrònica gerencia@prograss.com inclosa en la documentació presentada a la licitació, en compliment del plec de clàusules administratives particulars, de conformitat amb el que disposen els articles 140 i 141 de la Llei 9/2017 de 8 de novembre, de contractes del sector públic; i en la seva conseqüència, accepta expressament que les notificacions que l'Ajuntament efectuï a l'esmentada adreça electrònica tindran tots els efectes previstos a l'art. 40.3 de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.



El contractista es compromet a notificar a l'Ajuntament qualsevol canvi en aquesta adreça. La falta de comunicació d'aquesta circumstància no desvirtuarà la validesa de les notificacions efectuades en l'adreça que consta en el present contracte.

DIVUITENA – PROTECCIÓ DE DADES.– Atès que el contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa haurà d'oferir garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i d'altra normativa vigent aplicable, acompanyant a l'oferta el document de Declaració responsable, que s'annexa.

Que l'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, haurà de considerar les Condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb els tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal, aprovades per l'Ajuntament, així com signar el corresponent contracte d'encarregat que serà el document que tindrà per objecte establir les condicions particulars pel tractament de les dades personals, per la prestació del servei. Aquest contracte queda signat com a annex a aquest contracte.

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 derivin, a més d'estar obligada a mantenir el secret i la confidencialitat de les dades.

El contractista queda vinculat a les disposicions legals en matèria de protecció de dades i a les condicions específiques d'acord amb els Annexos III i IV del plec de clàusules administratives particulars, i en el plec de condicions tècniques.

L'estipulat a les condicions generals reguladores, és d'obligat compliment per l'adjudicatari, per als seus empleats i col·laboradors.

Des del Servei municipal de Seguretat, Convivència i Civisme s'efectuarà el seguiment del compliment de les condicions generals que regulen el tractament de les dades personals.

L'Ajuntament posarà a disposició de l'empresa adjudicatària una plataforma municipal de registre de 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.

DINOVENA .- El contractista presta la seva conformitat a l'oferta presentada i als plecs de condicions que regeixen aquest contracte, i se sotmet, per quant no es troba en ell establert, als preceptes de la Llei 7/85 de 2 d'abril, de Bases de Règim Local, del Decret Legislatiu 2/2003 de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, i de la Llei 9/2017 de 8 de novembre, de contractes del sector públic, i del R.D. 1098/2001 de 12 d'octubre pel qual s'aprova el Reglament General de la Llei de contractes de les administracions públiques.

Per donar constància al convingut, es signa el present contracte.



ANNEX

CONTRACTE D'ENCARREGAT DE TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL, PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI "CENTRE DE TRUCADES" D'ASSESSORAMENT INFORMATIU CIUTADÀ ANOMENAT "TELÈFON D'INCIDÈNCIES DE CONVIVÈNCIA I CIVISME"

Primera.- Objecte de les condicions particulars

A tenor de les condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb tercers encarregats de tractament de dades de caràcter personal, aquest document té per objecte establir les condicions particulars, mínimes, que han de regir el contracte d'encarregat del tractament, de dades de caràcter personal, per compte de l'Ajuntament (responsable del tractament), en compliment del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, per la prestació del servei "centre de trucades" d'assessorament informatiu ciutadà anomenat "telèfon d'incidències de convivència i civisme".

Segona.- Naturalesa i finalitat del tractament

Mitjançant aquest document de condicions particulars que han de regir el contracte d'encarregat de tractament de dades de caràcter personal, s'habilita l'empresa PROGRESS, PROJECTES I GESTIÓ DE SERVEIS SOCIALS SL amb NIF núm. B59960526, encarregada del tractament, per tractar per compte de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat (en endavant Ajuntament), responsable del tractament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei "centre de trucades" d'assessorament informatiu ciutadà anomenat "telèfon d'incidències de convivència i civisme", consistint, el tractament, concretament 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.

L'Ajuntament posarà a disposició de l'empresa adjudicatària una plataforma municipal de registre de dades.

Tercera.- Identificació de la informació afectada

Per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, l'Ajuntament, responsable del tractament, posa a disposició de l'empresa PROGRESS, PROJECTES I GESTIÓ DE SERVEIS SOCIALS SL, 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

Quarta.- Durada

Aquest contracte té una durada de 2 anys. Concretament la durada és fins a la data 30 de novembre de 2027.

Cinquena.- Mesures tècniques i organitzatives de compliment per part de l'encarregat del tractament

A tenor de les condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb tercers encarregats de tractament de dades de caràcter personal, l'encarregat aplica mesures tècniques i organitzatives de compliment del Reglament general de protecció de dades, que es detallen a continuació:

- Ha designat un Delegat de Protecció de Dades voluntàriament
- Està en curs d'obtenir un Certificat de compliment del RGPD per una entitat certificadora. Actualment certificat IAPP fins l'abril del 2027
- Ha format un Registre d'Activitats de Tractament com a responsable del tractament
- Ha format un Registre d'Activitats de Tractament com a encarregat del tractament
- Ha realitzat una anàlisi de riscos - avaluació d'impacte en protecció de dades, de caràcter personal, a la que està obligat per algun tipus de tractament
- Ha aplicat el principi de transparència a l'atenció de l'exercici dels drets del interessats, facilitant formularis a les persones interessades
- Ha adoptat mesures de seguretat apropiades als riscos dels tractaments
- Els treballadors assignats per a l'execució de la prestació rebran formació en matèria de protecció de dades
- Els treballadors assignats per a l'execució de la prestació signaran un document de compromís de confidencialitat

L'encarregat del tractament per acreditar l'anterior ha aportat una declaració responsable.

La ubicació dels seus servidors per l'arxiu de dades personals és la següent:

- Servidor de base de dades: Hetzner ubicada a Helsinki (Finlàndia)
- Servidor que executa l'aplicatiu: OVH ubicada a Gravelines (França)
- Els fitxers que es pugen a l'aplicatiu: AWS a la regió d'Irlanda.

Sisena.- Subcontractació

Amb caràcter general, l'encarregat del tractament no podrà subcontractar cap de les prestacions que formin part de l'objecte del contracte o del conveni o acord, que comportin el tractament de dades personals.

Si calgués subcontractar algun tractament, l'encarregat del tractament, haurà de comunicar prèviament i per escrit a l'Ajuntament, indicant els tractaments que es vol subcontractar i identificant clarament i inequívocament l'empresa subcontractar i les seves dades de contracte.

El subcontractista, que també té la condició d'encarregat del tractament, està obligat igualment a complir les obligacions establertes en les clàusules generals, en aquest document i les instruccions que dicti l'Ajuntament.



Correspon a l'encarregat inicial regular la nova relació de manera que el nou encarregat quedi subjecte a les mateixes condicions i als mateixos requisits formals que ell per que fa al tractament adequat de les dades personals i a la garantia dels drets de les persones afectades.

En cas d'incompliment per part del subencarregat, l'adjudicatari o la contrapart en segueix sent plenament responsable.

Setena.- Compliment de les condicions

L'estipulat a les condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb tercers encarregats de tractament de dades de caràcter personal, així com les condicions particulars que regeixen aquest contracte d'encarregat de tractament de dades de caràcter personal, són d'obligat compliment.

L'Àrea municipal impulsora del contracte, conveni o altre acord amb efectes jurídics, efectuarà el seguiment del compliment de les condicions.

Per l'empresa

Per l'Administració

Dóna fe de l'acte