



Informe justificatiu de necessitat, idoneïtat i eficiència del contracte per a l'execució dels Serveis d'Atenció i Informació a la ciutadania a l'Oficina Multiserveis d'Atenció Ciutadana (OMAC) i a la Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE)

Gerència d'Àrea de Recursos i Transformació Digital

Contracte reservat: NO

Lots: NO

Codi contracte:

Exp

Índex

1. --Antecedents	3
2. --Exposició de les necessitats detectades i justificació de la solució escollida	3
3. --Objecte, prestació concreta que es vol contractar, i modalitat de contracte que millor s'ajusta a les necessitats detectades i relació del seu cicle de vida	4
4. --Divisió en lots	5
5. --Pressupost base de licitació i valor estimat del contracte (VEC)	5
6. --Imputació pressupost municipal	7
7. --Procediment d'adjudicació	8
8. --Condicions d'aptitud i de solvència tècnica, econòmica i financera de les empreses	8
9. --Criteris d'adjudicació i justificació de la proporcionalitat de la puntuació assignada a cada criteri respecte del total de criteris a considerar	11
11 - Mesa de contractació	23
12 - Garanties	24
13 - Termini d'execució	24
14 - Termini de garantia	24
15 - Condicions especials d'execució i obligacions del contractista	25
16 - Pagament del preu	34
17 - Modificacions del contracte	34
18 - Revisió de preus	35
19 - Subcontractació	35
20 - Responsable del contracte	36
21 - Cessió del contracte	36
22 - Règim específic de penalitats	36
23 - Tractament de dades de caràcter personal	40
24 - Resolució del contracte	41
ANNEX 1: ESTIMACIÓ COSTOS	43
ANNEX 2: OFERTA ECONÒMICA I CRITERIS AUTOMÀTICS	46

1. Antecedents

La Direcció d'Informació i Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona (DIAC) es va crear el 2004 per satisfer la demanda ciutadana d'informació sobre la ciutat de Barcelona i els seus serveis, la realització de tràmits municipals, i la gestió i tractament d'incidències i suggeriments.

La DIAC, basant-se en el principi d'accessibilitat, ha anat incrementant els canals a través dels quals la ciutadania pot obtenir informació, gestionar tràmits o comunicar-se amb l'Ajuntament.

Per fer front a les demandes d'una societat altament canviant i adequar-se a les seves necessitats presents i futures, en els darrers anys l'Ajuntament de Barcelona ha apostat decididament per l'aplicació de les tecnologies de la informació, com a eina per desenvolupar la seva política de millora de la qualitat de vida de la ciutadania. L'ús innovador de les noves tecnologies permet aconseguir una administració més oberta i transparent facilitant l'accés a la informació pública.

En l'actualitat, la DIAC disposa d'una infraestructura que facilita una estratègia conjunta de resposta per tots els canals, amb el valor afegit d'oferir un servei personalitzat i proper, i de satisfer les necessitats de la ciutadania, proporcionant de forma immediata solucions a les demandes plantejades.

2. Exposició de les necessitats detectades i justificació de la solució escollida

L'atenció presencial constitueix un dels canals més importants de distribució dels serveis facilitats per la DIAC. És a través de les deu Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) dels Districtes i de les Oficines Multiserveis (OMAC), l'OMAC Sant Miquel, ubicada a la Plaça Sant Miquel, i l'OMAC Monumental, ubicada al Carrer de Sicília 216 - 218, que es du a terme aquesta atenció personalitzada.

L'Oficina Multiserveis d'Atenció Ciutadana (OMAC) ofereix la possibilitat d'atendre en diferents idiomes i en un horari ampli de dilluns a dissabte. Al 2024 va realitzar el 33% de les atencions de totes les OAC.

La Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE) posa a disposició de les petites i mitjanes empreses de la ciutat, autònoms i persones en fase de constitució d'una nova activitat econòmica, informació i assessorament personalitzat per a la posada en marxa d'un projecte i el seu posterior creixement. Actualment, és un servei clau per ajudar en tota la tramitació de permisos i gestions municipals.

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (LPACAP), contempla que la tramitació electrònica ha de constituir l'actuació habitual de les Administracions Públiques per servir millor als principis d'eficàcia i eficiència, a l'estalvi de costos, a les obligacions de transparència i a les garanties dels drets de la ciutadania. L'Ajuntament ja disposa de sistemes de

signatura electrònica, gestió documental, notificació, interoperabilitat i pagament que han de ser adequats als nous requeriments que implica la LPACAP. L'Ajuntament té el compromís d'implantar aquestes sistemes també en l'atenció presencial a la ciutadania.

En data 21 d'abril de 2021, l'Ajuntament de Barcelona adjudica a l'empresa MAJOREL TRIA SLU, amb NIF núm. B83919506, el contracte 20003655 corresponent als Serveis d'Atenció i Informació a la ciutadania a l'Oficina Multiserveis d'Atenció Ciutadana (OMAC) i a la Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE), amb data d'inici del 27 de juny del 2021 i duració de 3 anys, amb opció a 2 anys de pròrroga, que es van formalitzar, resultant la data de finalització definitiva del contracte en 26 de juny del 2026.

Atesa la finalització del contracte, és necessari iniciar un nou procés de contractació per garantir la cobertura del servei.

Exposades les necessitats detectades, es pot concloure que l'Ajuntament de Barcelona no disposa de mitjans ni recurs 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.

Tanmateix, per tal d'assegurar una continuïtat òptima de la prestació i per donar resposta també a aquestes necessitats, alhora de fer possible l'aportació de noves millores o solucions més eficients i eficaces en futures licitacions a la necessitat detectada, es considera una durada del contracte de 3 anys i amb possibilitat de pròrroga per un termini de fins a 2 anys.

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 d'atenció al client especialitzat en administració pública.

3. Objecte, prestació concreta que es vol contractar, i modalitat de contracte que millor s'ajusta a les necessitats detectades i relació del seu cicle de vida

El contracte té per objecte els serveis d'atenció i informació a la ciutadania a l'Oficina Multiserveis d'Atenció Ciutadana (OMAC) de la Direcció d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona, i a l'Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE) de l'Ajuntament de Barcelona.

Inclou:

- La prestació de Serveis d'Atenció i Informació de les Oficines Multiserveis d'Atenció Ciutadana i de l'Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE)
- La prestació de Serveis d'atenció diferida
- La prestació de Serveis de Suport

Considerant que la millor solució consisteix en la contractació d'un servei d'atenció al client (CPV 79342320-2), es considera adient incorporar els següents criteris d'adjudicació:

- ✓ Oferta econòmica.
- ✓ Increment d'hores de consultoria de projectes, anàlisi i disseny de processos per a la millora de circuits actuals.
- ✓ Reducció del temps de resposta escrita a consultes, queixes i suggeriments.
- ✓ Reducció del temps de resposta a les sol·licituds d'informes de queixes i suggeriments.
- ✓ Increment del nombre d'enquestes de satisfacció.
- ✓ Subministrament d'articles de vestuari que s'hagin elaborat a partir de fibres naturals procedents d'explotacions de producció ecològica.
- ✓ Millora dels compromisos quantitatius dels serveis pel que fa al temps d'espera per ser atès a l'oficina.
- ✓ Proposta d'organització del servei.
- ✓ Proposta del pla de qualitat.
- ✓ Proposta del pla de formació.
- ✓ Proposta de pla de contingència.
- ✓ Proposta de pla d'implantació i finalització i traspàs del servei.
- ✓ Proposta de millores basades en solucions que incorporin la IA

Les millores ofertes per les empreses licitadores en aquests aspectes tenen la consideració de condicions especials d'execució.

4. Divisió en lots

Per la naturalesa d'ambdues prestacions, no és possible entendre-les com una realització i aprofitament individual i funcional que permeti executar-les de forma independent. El fet de separar en lots la seva gestió augmentaria exponencialment la seva complexitat sense aportar cap millora a nivell de la gestió eficient del servei, posant en risc els nivells de qualitat exigits. 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 que 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.

5. Pressupost base de licitació i valor estimat del contracte (VEC)

El pressupost base de licitació que es considera amb els preus de mercat hauria de ser de quantia 13.231.955,00 €. El pressupost net de 10.935.500,00 € i l'IVA de 2.296.455,00 € amb un tipus del 21 %.

La quantia d'aquest contracte es determina en funció dels següents preus unitaris màxims dels conceptes facturables del servei:

Concepte facturable	Unitat de facturació	Import unitari màxim (sense IVA)
OMAC		

Atenció sense cita o consulta directa	Unitat	1,84 €
Atenció amb cita concertada	Unitat	1,84 €
Activitat senzilla	Unitat	2,93 €
Activitat complexa	Unitat	5,65 €
Activitat molt complexa	Unitat	9,90 €
Servei de traducció o de suport especial	Hora	33,00 €
OAE		
Primer nivell (Personal informador /tramitador)	Hora	33,00 €
Segon nivell (Personal tècnic)	Hora	40,00 €

D'acord amb la previsió de la disposició addicional 33^a LCSP, la quantia del pressupost base es considera estimativa i té el caràcter de pressupost màxim i limitatiu d'aquest contracte condicionat a la quantitat de serveis que efectivament realitzi l'empresa contractista aplicant els corresponents preus unitaris.

L'Ajuntament no resta obligat a exhaurir el pressupost en atenció a què el preu final es determina en funció de les necessitats de l'Administració i aplicant els preus unitaris corresponents.

Si s'exhaureix l'import d'adjudicació però es necessiten més unitats caldrà tramitar el corresponent modificat. En aquest supòsit no s'aplica el límit del 10% que regula l'article 309 LCSP.

El pressupost del contracte ha de ser presentat en euros per les empreses licitadores.

El desglossament del pressupost net, sense l'IVA, en costos directes i indirectes es considera que és el següent:

PRESSUPOST NET DE LICITACIÓ	2026	2027	2028	2029	TOTAL
COSTOS DIRECTES					
Costos salarials	874.766,13 €	1.818.955,90 €	1.818.955,90 €	889.267,33 €	5.401.945,25 €
Seguretat social	297.420,49 €	618.445,00 €	618.445,00 €	302.350,89 €	1.836.661,39 €
Costos pel funcionament del servei	385.888,27 €	757.225,18 €	757.225,18 €	370.185,12 €	2.270.523,75 €
TOTAL COSTOS DIRECTES	1.558.074,89 €	3.194.626,08 €	3.194.626,08 €	1.561.803,34 €	9.509.130,39 €
COSTOS INDIRECTES					
Despeses generals d'estructura	140.226,75 €	287.516,35 €	287.516,35 €	140.562,31 €	855.821,76 €
Benefici industrial	93.484,50 €	191.677,57 €	191.677,57 €	93.708,21 €	570.547,85 €
TOTAL	233.711,25 €	479.193,92 €	479.193,92 €	234.270,52 €	1.426.369,61 €
TOTAL DE COSTOS	1.791.786,14 €	3.673.820,00 €	3.673.820,00 €	1.796.073,86 €	10.935.500,00 €

Del 2027 en endavant les anualitats són homogènies i proporcionals al període d'execució. Al 2026 l'anualitat és inferior - proporcionalment al temps d'execució - donat que es preveu un nombre inferior d'unitats de prestació al servei de l'OAE. A partir del 2027 s'amplien les unitats de servei de l'OAE per necessitats del servei i, en conseqüència, s'incrementen els costos salarials i les dotacions anuals.

El conveni sectorial d'aplicació al personal adscrit al contracte actualment en vigor és el Conveni de Contact Center (BOE» núm. 137, de 9 de junio de 2023). En data 27 de febrer del 2025 el TSJC va emetre la sentència 999/2025 TSJ SOCIAL en la que resolva que el conveni d'aplicació havia de ser el Conveni de Despatxos i Oficines. La sentència va ser recorreguda i està a l'espera de resolució. El conveni sectorial d'aplicació serà aquell que determini la sentència una vegada sigui ferma.

L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència els preus de mercat i tenint en compte el *Conveni col·lectiu de treball del sector d'oficines i despatxos de Catalunya per als anys 2022-2024* (codi de conveni núm. 79000375011994) (DOGC 9030, del 30 d'octubre del 2023). Els imports salarials fixats al conveni sectorial d'aplicació és el que regeix als efectes de determinar ofertes anormals i durant l'execució del contracte. El fet de no aplicar el conveni sectorial d'aplicació respecte als salaris comporta l'exclusió del procediment o resolució del contracte sempre i quan aquests imports siguin inferiors als establerts al conveni sectorial d'aplicació.

Atès que un dels dos convenis anteriors preveu la subrogació, d'acord amb la previsió de l'article 130 LCSP i de l'article 44 de l'Estatut dels treballadors, s'informa de les condicions de les persones treballadores actuals afectades per la subrogació de la plantilla als efectes d'una exacta informació dels costos laborals i tot d'acord amb la informació facilitada per l'actual empresa prestadora del servei.

El VEC d'aquest contracte s'estima en 20.470.240,00 €. Els conceptes que inclou són:

Pressupost net prestació	Pressupost net eventuais pròrrogues	Pressupost net modificacions (*)	Pressupost net altres conceptes	VEC
10.935.500,00 €	7.347.640,00 €	2.187.100,00 €	- €	20.470.240,00 €

**la distribució establerta en aquest apartat no és limitativa, de manera que els imports parcials poden distribuir-se segons les necessitats concretes.*

6. Imputació pressupost municipal

Aquest pressupost base de licitació s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de l'objecte del contracte i anirà amb càrrec als pressuposts i partides següents:

Any	Econòmic	Programa	Orgànic	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2026	22719	92511	0302	1.791.786,14 €	21	376.275,09 €	2.168.061,23 €
2027	22719	92511	0302	3.673.820,00 €	21	771.502,20 €	4.445.322,20 €
2028	22719	92511	0302	3.673.820,00 €	21	771.502,20 €	4.445.322,20 €

2029	22719	92511	0302	1.796.073,86 €	21	377.175,51 €	2.173.249,37 €
TOTAL				10.935.500,00 €		2.296.455,00 €	13.231.955,00 €

Atès que el present contracte comporta despeses de caràcter plurianual, la seva autorització o realització se subordina al crèdit que per a cada exercici autoritzin els respectius Pressupostos municipals.

Atès que el contracte es tramita en exercici anterior al de l'inici de l'execució, se'n sotmet l'adjudicació a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per finançar les obligacions derivades d'aquest contracte a l'exercici corresponent.

7. Procediment d'adjudicació

Considerant l'import del contracte, la seva durada i les prestacions que constitueixen 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 procediment obert subjecte a regulació harmonitzada.

8. 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 han de regir en tota actuació administrativa, les condicions d'aptitud mínima que s'hauran d'exigir a les empreses licitadores per 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:

Criteris de solvència econòmica i tècnica o de classificació.-

L'empresa licitadora haurà de comptar amb la solvència econòmica i financera i tècnica i professional mínima següent:

A) SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA:

Donades les característiques i l'import total del contracte es considera adient, ajustat a l'objecte del contracte i al seu import, exigir la solvència econòmica següent per tal d'acreditar poder fer front a les obligacions que adquirirà l'empresa en el moment de realitzar les tasques que es deriven del present contracte. Es tracta d'un import proporcional i congruent amb l'objecte del contracte i que dona garanties per a la seva correcta execució. També assegura un accés no restrictiu a la licitació sense excloure

de manera injustificada a les persones licitadores capaces de realitzar satisfactòriament l'objecte del contracte.

El volum anual de negocis referit al millor dels tres últims exercicis anteriors a la data de presentació de les proposicions o en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresa, hauria de tenir un import igual o superior a 2.500.000 €.

B) SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL

Donades les característiques del contracte, es considera adient que les empreses licitadores puguin acreditar la solvència tècnica en relació als serveis executats.

-D'acord amb l'article 90.1.a) LCSP, l'import anual, sense incloure els impostos, que l'empresa licitadora ha de declarar com a executat durant l'any de superior execució en el decurs dels últims tres anys en serveis o treballs de naturalesa igual o similar que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim de 1.800.000 euros.

Es tracta d'un import proporcional i congruent amb l'objecte del contracte i que dona garanties per a la seva correcta execució. També assegura un accés no restrictiu a la licitació sense excloure de manera injustificada a les licitadores capaces de realitzar satisfactòriament l'objecte del contracte.

D'acord amb l'article 90.1.a) LCSP, el criteri de correspondència entre els serveis executats per l'empresa licitadora i els que constitueixen l'objecte del contracte és la pertinença al mateix subgrup de classificació, si el contracte està enquadrat en algun dels que estableix el Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques (RGLCAP), Real Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, i en cas contrari, la igualtat entre els tres primers dígits dels respectius codis CPV, o en el seu defecte pel CNAE (Classificació Nacional d'Activitats Econòmiques) o l'anàlisi de l'objecte de l'experiència aportada.

-L'empresa licitadora ha d'acreditar que compleix les normes de garantia de la qualitat segons el certificat de sistema de gestió de qualitat ISO 9001:2015, atès que la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC) està acreditada per la ISO 9001:2015 i en conseqüència ho han d'estar tots els seus serveis. Es reconeixen els certificats equivalents emesos per organismes establerts en qualsevol Estat membre de la Unió Europea i també s'acceptaran altres proves de mesures equivalents de la garantia de la qualitat que presentin els empresaris,.

-L'empresa licitadora ha d'acreditar que compleix les normes del sistema comunitari de gestió i auditoria mediambientals (EMAS) de la Unió Europea, o d'altres sistemes de gestió mediambiental reconeguts de conformitat amb l'article 45 del Reglament (CE) núm 1221/2009, de 25 de novembre de 2009, o d'altres normes de gestió mediambiental basades en les normes europees o internacionals pertinents d'organismes acreditats, atès que cal impulsar processos de millora contínua per augmentar l'eficiència en el consum de recursos naturals i econòmics i reduir l'impacte ambiental associat a l'activitat del servei.

Que d'acord amb l'article 76.2 LCSP, es compromet a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans materials següents:

- Espai per a l'OMAC subseu que compleixi amb els requisits descrits a l'Annex 4 del plec de prescripcions tècniques.

L'espai destinat a l'OMAC subseu que la licitadora haurà d'adscriure a l'execució del contracte haurà d'estar a una distància màxima d'un radi d'1 Km en relació a l'actual OMAC subseu (OMAC Monumental), ubicada al Carrer de Sicília, 216 – 218, amb una tolerància del 10 %. Així mateix, la distància a una parada de transport públic ferroviari (Metro, Tramvia, FFGG, Renfe) haurà de ser com a màxim en línia recta de 650 metres.

La justificació de la necessitat d'ubicar aquest espai en aquesta àrea ve determinada per la necessitat de continuar donant servei al territori on s'ha establert i consolidat.

Les oficines d'atenció ciutadana són les portes obertes de l'Ajuntament a la ciutadania i la seva presència al territori contribueix a la construcció de la seva identitat, sostenint la proximitat i la confiança en l'administració. L'OMAC subseu es va implantar al territori, a la ubicació actual, al novembre del 2022. Des de la data d'obertura fins a l'agost del 2025 s'hi han completat més de 430.000 atencions, esdevenint una referència d'accés als serveis de l'Ajuntament per a la ciutadania al territori on s'ha establert i consolidat. L'actual OMAC subseu dona cobertura a una àrea centrada de la ciutat que queda desatesa per la distància amb la resta d'oficines. L'objectiu de la present licitació en quant a la ubicació de l'OMAC subseu és no interrompre la presència a l'àrea de cobertura actual, prevenint desfigurar la identitat de l'Ajuntament i desorientar a la ciutadania en la relació de confiança establerta. Per això es requereix que l'OMAC subseu estigui ubicada a una distància màxima d'un quilòmetre de l'actual OMAC subseu. La nova ubicació ha de donar continuïtat a l'àrea de cobertura actual sense interferir amb les àrees de cobertura de la resta d'oficines d'atenció ciutadana. Així mateix, atès que l'horari d'obertura de l'oficina és el més ampli de la xarxa, la facilitat per arribar-hi des de qualsevol barri de la ciutat ha d'estar garantida. Per facilitar-hi l'accés a tot el ventall de graus de mobilitat que conformen la ciutadania es preveu que s'hi pugui arribar a peu, a un pas mig, des d'una parada de transport públic ferroviari en un temps de 5 a 10 minuts.

Aquest compromís té caràcter d'obligació essencial i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització o de resolució contractual.

No obstant el que s'ha dit als apartats anteriors, no poden concórrer a la present licitació les empreses que hagin participat en l'elaboració de les especificacions tècniques relatives a aquest contracte o hagin assessorat o participat en alguna altra manera en la preparació del procediment de contractació, si aquesta participació, pogués provocar restriccions a la lliure concurrència, frau en la competència o suposar un tractament de privilegi en relació amb la resta de les empreses licitadores.

S'admet que les empreses 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 es demostrï que durant la vigència del contracte es 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.

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

Considerant l'objecte del contracte, així com 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 criteris següents i amb la proporció que tot seguit s'indica i justifica relacionats per ordre decreixent d'importància:

Criteris automàtics: puntuació total 60

L'article 145 de la LCSP és el precepte mitjançant el qual el dret espanyol de contractes ha transposat al dret intern els plantejaments i les disposicions de les directives de quarta generació en relació amb l'articulació dels criteris d'adjudicació dels contractes.

Aquest article preveu la possibilitat d'establir criteris d'adjudicació que puguin incloure aspectes mediambientals o socials.

A.1. **Criteri Oferta econòmica.** Ponderació fins a 24 punts.

D'acord amb la previsió de l'article 130 LCSP, s'informa de les condicions de les persones treballadores afectades per la subrogació de la plantilla als efectes d'una exacta informació dels costos laborals i tot d'acord amb la informació facilitada per l'actual empresa prestadora del servei.

S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa licitadora que formuli el preu més baix que sigui admissible, és a dir, que no sigui anormalment baix i que no superi el pressupost net de licitació i a la resta d'empreses licitadores la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per Instrucció de la Gerència Municipal i aprovada per Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gaseta Municipal del dia 29 de juny i modificada per Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018 publicat en la Gaseta Municipal del dia 5 de març:

$$\left(\frac{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta}}{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times 24 = \text{Puntuació resultant}$$

El licitador haurà de concretar en l'excel model d'oferta preus unitaris que s'adjunta al plec com a document independent, els preus unitaris que ofereix, amb l'IVA exclòs i amb 2 decimals, que no podran ser superiors als preus unitaris màxims establerts per a cada tipus de prestació o per a cada hora de servei. En cap cas, els preus unitaris oferts podran ser superiors als de sortida. **En el cas que un o més preus unitaris oferts per les empreses licitadores superin els preus unitaris màxims de sortida, aquestes quedaran excloses de la licitació.**

En el cas que una empresa no especifiqui un o més preus unitaris en el model d'oferta de preus unitaris, s'entendrà que el preu ofert per a aquell servei és el preu unitari màxim de sortida (sense iva).

Per calcular l'import total de l'oferta (sense IVA), es multiplicaran els preus unitaris oferts per cada licitador, sense IVA, per les unitats estimades de cada prestació o de cada hora de servei per a tota la vigència del contracte, i s'obtindrà l'import subtotal de cada prestació o de cada hora de servei, i la suma de tots ells serà l'import total. L'import

total obtingut haurà de ser igual o inferior al pressupost net de licitació. La fórmula s'aplicarà sobre el resultat d'aquesta operació (l'import total) i és l'import que es tindrà en compte també per al càlcul de les ofertes anormals i/o desproporcionades.

L'excel del model d'oferta de preus unitaris, un cop omplert amb els preus unitaris oferts i realitzats els càlculs corresponents per obtenir el preu total de la proposició, s'haurà de convertir en un document pdf.

Així doncs, caldrà que l'empresa presenti d'una banda l'annex model d'oferta de preus unitaris en format Excel, i d'altra banda, el PDF d'aquest model d'oferta de preus unitaris signat per l'empresa licitadora o persona que el representi. En cas de discrepància entre ambdós documents, prevaldrà el document PDF signat per l'empresa.

Justificació: L'oferta econòmica és el criteri amb més pes (40%) dintre dels criteris avaluable de forma automàtica però alhora un pes moderat (24%) en el total de la valoració. Considerem que aquesta proporció és idònia ates que malgrat la importància que té dins dels criteris automàtics, permet equilibrar de forma adequada la ponderació dels factors de qualitat i de preu, i desincentiva que les empreses licitadores rebaixin de manera temerària l'estimació dels costos salarials.

La ponderació màxima del criteri d'adjudicació del preu ofertat, és de 24 punts.

A.2. Per l'increment d'hores de consultoria de projectes, anàlisi i disseny de processos per a la millora de circuits actuals: fins a un màxim de 6 punts

Representa 6 % del total de puntuació a obtenir.

Els processos i procediments d'atenció ciutadana són de natura canviant donat que estan afectats per la legislació aplicable i pels constants avenços tecnològic. En aquest context la implementació d'actualitzacions és recurrent, així com també la incorporació de nous serveis que responguin a noves necessitats, i en ambdós casos es requereix una anàlisi prèvia, la definició de les estratègies d'implantació i el disseny dels procediments d'atenció que se'n derivin. Aquest criteri aporta una dedicació ampliada a la implantació de canvis i noves necessitats així que té com a conseqüència directa una millora en la implementació de projectes imprescindibles per a la continuïtat del servei pel que fa a l'adaptació a nous escenaris.

La clàusula 3.7 del plec tècnic estableix la realització per part de l'empresa contractista de projectes de consultoria, d'anàlisi i disseny de processos d'informació i atenció ciutadana amb una estimació de 350 hores anuals.

Es valora l'increment d'aquestes hores anuals de consultoria. Les empreses licitadores hauran d'indicar en el model d'oferta quines són les hores anuals addicionals de consultoria que ofereixen per sobre del mínim de 350 hores exigit al PPT. L'increment d'hores ofertat serà de com a mínim 1 hora addicional i com a màxim 350 hores anuals addicionals.

L'assignació de punts es farà de forma proporcional a l'increment d'hores ofertes, seguint la següent fórmula:

$$\left(\frac{\text{Increment d'hores de consultoria ofertades}}{350} \right) \times 6 = \text{Puntuació resultant}$$

En el cas que la licitadora no oferti cap increment d'hores, la puntuació serà 0.

A.3 Reducció del temps de resposta escrita a consultes, queixes i suggeriments: fins a un màxim de 6 punts

Representa el 6% del total de puntuació a obtenir.

La resposta escrita a les consultes, queixes i suggeriments remeses per la ciutadania pel que fa als serveis oferts a les oficines s'estableix en un màxim de 7 dies naturals segons el previst al Plec de Prescripcions Tècniques a la secció 3.6.2. La millora en el temps de resposta implica una millora en la percepció del servei rebut per part de la ciutadania.

La reducció del temps de resposta es valorarà de la següent manera:

Concepte	Temps de resposta escrita a consultes, queixes i suggeriment (Dies naturals)	
Resposta escrita a consultes, queixes i suggeriments.	6	5
Puntuació	3	6

A.4 Reducció del temps de resposta a les sol·licituds d'informes de queixes i suggeriments: fins un màxim de 6 punts

Representa el 6% del total de puntuació a obtenir.

La resposta a la sol·licitud d'informes individualitzats sobre incidents, queixes, reclamacions i suggeriments s'estableix en un màxim de 34,5 hores hàbils (equivalent a 3 dies hàbils regulars d'horari d'atenció al públic) segons el previst al Plec de Prescripcions Tècniques a la secció 3.6.2. La millora en el temps de resposta pot agilitzar l'anàlisi de les circumstàncies i la proposta d'accions correctives, prevenint que es puguin tornar a cometre els mateixos errors.

Concepte	Temps de resposta a les sol·licituds d'informes individualitzats de queixes i suggeriments (hores hàbils)	
Resposta a sol·licitud d'informes.	28 h	23 h

Puntuació	3	6
-----------	---	---

A.5 Increment del nombre d'enquestes de satisfacció: fins un màxim de 6 punts

Representa el 6% del total de puntuació a obtenir.

Les enquestes de satisfacció permeten mesurar la salut del servei, identificar punts febles i potencials millores. Es preveuen un total de 600 enquestes anuals en com a mínim dos tongades, segons el previst al Plec de Prescripcions Tècniques a la secció 3.6.3. Un increment en la mostra d'enquestes pot aportar una visió més completa i significativa de la percepció que els usuaris tenen dels serveis.

Es valora l'increment en el nombre d'enquestes. Les empreses licitadores hauran d'indicar en el model d'oferta quin és el nombre addicional d'enquestes que ofereixen per sobre del mínim de 600 requerides al PPT. L'increment d'enquestes serà de com a mínim 1 unitat i com a màxim 600 enquestes anuals addicionals.

L'assignació de punts es farà de forma proporcional a l'increment en nombre d'enquestes, seguint la següent fórmula:

$$\left(\frac{\text{Increment del nombre d'enquestes ofert}}{600} \right) \times 6 = \text{Puntuació resultant}$$

A.6. Pel compromís de subministrar articles de vestuari que s'hagin elaborat a partir de fibres naturals procedents d'explotacions de producció ecològica: fins a un màxim de 6 punts

Segons el previst al Plec de Prescripcions Tècniques a les seccions 3.1.1 i 3.1.4 correspon a l'empresa adjudicatària la provisió de polos i jersei al personal de les oficines. En base a la instrucció tècnica per l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els productes tèxtils, que posa el focus en la millora dels aspectes ètics i les característiques ambientals de productes i productors, es valoraran aquells articles de vestuari que s'hagin elaborat a partir de fibres naturals procedents d'explotacions de producció ecològica, segons la taula a continuació.

Concepte		
Article de vestuari a proveir	Polo	Jersei
Article elaborat amb un mínim d'un 50% de fibres naturals procedents d'explotacions de producció ecològica	3	3

Els licitadors hauran de declarar en el model d'oferta per a cadascú dels articles el compromís de subministrar els esmentats articles amb el percentatge de fibres naturals procedents d'explotacions de producció ecològica indicat en el model d'oferta.

L'empresa contractista quedarà vinculada per l'oferta que hagi presentat. L'adjudicatari només podrà subministrar articles que continguin el percentatge de fibres naturals valorat com a criteri d'adjudicació.

L'element mediambiental valorat com a criteri haurà de constar en les fitxes tècniques dels articles o en una declaració del fabricant o proveïdor o mitjançant l'aportació de certificacions d'acord amb els criteris que estableix el Reglament europeu CE 834/2007, o d'origen orgànic segons el Global Organic Textile Standard (GOTS) o normes equivalents, o de comerç just, d'acord amb la Comunicació de la Comissió Europea, de 29 de novembre de 1999, relativa al comerç just COM (99) 619 final.

Motivació del criteri: l'objectiu d'aquest criteri és assegurar que el procés de fabricació ha seguit criteris de sostenibilitat ambiental, que permet reduir l'impacte negatiu amb el medi ambient, promou el consum just i responsable, aposta per la qualitat de les peces de roba beneficiant a les persones que les porten, ja que el no ús de pesticides i altres productes químics per a la confecció de la roba evita l'aparició de possibles al·lèrgies i irritacions que poden ser provocades per productes químics.

A.7. Millora dels compromisos quantitatius dels serveis pel que fa al temps d'espera per ser atès a l'oficina: Fins a 6 punts

El temps d'espera per ser atès a l'oficina és l'indicador quantitatiu principal del servei i un compromís contemplat en la implementació de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015. Els Acords de Nivell de Servei relatius al temps d'espera per ser atès a l'oficina que es contemplen en aquesta millora, tal com es descriuen a l'apartat 3.6.2 del plec de prescripcions tècniques són:

Atencions abans de 10 minuts d'espera de mitjana mensual	>= 80%
Atencions abans de 10 minuts d'espera de mitjana diària	>= 70%

La millora d'aquests indicadors implica una millora directa en la qualitat del servei ofert, en quant a que implica que el nombre de ciutadans atesos dins dels temps d'espera compromesos serà major.

Concepte	Millora dels compromisos quantitatius		
	1%	2%	>=3%
Atencions abans de 10 minuts d'espera de mitjana mensual	1 punt	2 punts	3 punts
Atencions abans de 10 minuts d'espera de mitjana diària	1 punt	2 punts	3 punts

Criteris de judici de valor: puntuació total fins a 40 punts

El document de la proposta a presentar constarà d'un màxim de 96 pàgines, que és la suma de les extensions màximes de cada un dels criteris individualment, sense comptar portada ni índex. S'utilitzarà el tipus de lletra Verdana de mida 10 punts i interlineat 1,15. Cada criteri específic està limitat a un màxim de pàgines. Si l'extensió d'un criteri específic supera la seva extensió màxima només es valorarà la informació inclosa en les pàgines previstes, exclòs índex i portada, i no es tindrà en consideració la resta de la informació a l'hora de puntuar.

B.1. Per la proposta d'organització del servei. Ponderació fins a 12 punts.

Representa 12% del total de puntuació a obtenir.

Aquest apartat està directament relacionat amb l'objecte del contracte. Un eficient model de gestió i organització del servei que aportí solucions per resoldre els problemes freqüents de planificació de recursos que es poden presentar garantirà una òptima prestació del servei i facilitarà la seva supervisió per part de l'Ajuntament de Barcelona.

Amb aquest criteri es valora especialment les propostes presentades en la mesura que presentin una millora respecte a les condicions demanades en els apartats 3.1, 3.2 i 3.3 del plec tècnic, detallant les accions proposades i argumentant la viabilitat i l'impacte d'aquestes accions en el resultat que es vol assolir.

Les empreses hauran de presentar una proposta que descrigui de forma clara, detallada i argumentada la proposta d'organització del servei, aportant la següent informació:

- Descripció detallada del model organitzatiu proposat per l'empresa licitadora, així com dels recursos destinats i les seves tasques assignades, a partir dels rols descrits al plec tècnic i altres que es considerin adients per a l'execució del servei. Tant els rols com els perfils es poden ampliar o complementar, argumentant-ne la conveniència i el potencial impacte en la millora de la qualitat del servei.
- Descripció de les tasques de planificació del servei amb el detall del conjunt d'aquestes tasques, l'anàlisi que se'n fa de les dades de planificació i les tasques de correcció que se'n deriven, amb el detall dels recursos assignats, argumentant-ne la conveniència i les aportacions diferencials en la qualitat del servei.
- Descripció de les eines utilitzades per a realitzar les tasques de planificació.
- Descripció de la gestió dels circuits d'atenció en cada un dels seus nivells (filtre, atenció ràpida, atenció especialitzada, ...), posant especial èmfasi en una gestió orientada al compliment i millora dels nivells de servei determinats. Es valoraran les aportacions de les operatives proposades en quant a la millora de l'experiència de la ciutadania als diferents circuits d'atenció existents.

La puntuació s'atorgarà en base als següents conceptes:

Concepte	Valoració			
	Insuficient	Acceptable	Bona	Excel·lent

Adequació del model organitzatiu i de l'assignació de recursos a l'assoliment de la qualitat dels serveis, en base a una argumentació justificada de la proposta i de les millores aportades.	0	1,0	2,0	3,0
Tasques de planificació del servei amb el detall del conjunt d'aquestes tasques, l'anàlisi que es fa de les dades de planificació i les tasques de correcció que se'n deriven.	0	1,0	2,0	3,0
Aportació d'informació i concreció sobre les eines i metodologies utilitzades per a realitzar les tasques de planificació.	0	1,0	2,0	3,0
Adequació de la gestió dels circuits d'atenció a la ciutadania en funció del nivell d'atenció (filtre, atenció ràpida, atenció especialitzada i backoffice). Especificació dels circuits entre els diferents nivells d'atenció de l'oficina i identificació de potencials colls d'ampolla, amb propostes de mesures de prevenció.	0	1,0	2,0	3,0

Extensió màxima: 30 pàgines

La proposta del Pla d'organització del servei NO ha d'incloure millores que han de ser valorades com a criteris automàtics, les quals únicament es podran incloure en el sobre C.

B.2. **Per la proposta del pla de qualitat.** Ponderació fins a 6 punts

Representa 6% del total de puntuació a obtenir.

Aquest apartat està directament relacionat amb la qualitat del contracte.

Els paràmetres de qualitat de servei definits per la DIAC inclouen eficàcia, eficiència i proactivitat en la prestació de la cartera de serveis. La qualitat del servei reverteix en la confiança de la ciutadania en el servei i consolida la cultura de ciutadà-client en el seu tracte amb l'Ajuntament

Els procediments de monitorització i seguiment de la qualitat per a cadascun dels serveis principals previstos al Capítol 3 del plec tècnic, segons els paràmetres detallats, garanteixen l'assoliment dels compromisos d'acord amb els procediments establerts. Els procediments de monitorització i seguiment de la qualitat aporten les garanties per oferir un servei satisfactori a les persones usuàries dins els terminis de prestació del contracte.

Es presentarà una proposta de pla de qualitat on es detallaran els procediments de monitoratge i seguiment, així com les mesures que l'empresa aplicarà per garantir la qualitat del servei d'acord amb els estàndards fixats al plec de prescripcions tècniques. L'empresa licitadora presentarà, per a cada nivell de servei definit, la seva proposta pel que fa al seu control i seguiment així com per la detecció de desviaments, riscos i oportunitats de millora. Es farà proposta del model d'enquestes de satisfacció, descrivint en detall el disseny de les enquestes així com l'anàlisi i evolució dels resultats.

La puntuació s'atorgarà en base als següents conceptes:

Concepte	Valoració			
	Insuficient	Acceptable	Bona	Excel·lent
L'adequació i conveniència dels procediments de monitoratge i seguiment dels indicadors de qualitat dels serveis per a la detecció de desviaments, riscos i oportunitats de millora.	0	0,5	1,0	2,0
L'adequació de les eines i metodologies de suport que s'utilitzaran per al monitoratge i seguiment dels indicadors de qualitat.	0	0,5	1,0	2,0
Especificació del model d'enquestes de satisfacció a les persones usuàries, detallant tipologies de preguntes, exemple d'enquesta, metodologia aplicada, evolució de l'enquesta durant l'execució del servei, així com de l'anàlisi dels casos que no hagin assolit la satisfacció per part de l'usuari.	0	0,5	1,0	2,0

Extensió màxima: 14 pàgines

En cap cas la proposta del Pla de Qualitat ha d'incloure millores que han de ser valorades com a criteris automàtics, NO ha d'especificar les millores dels compromisos quantitatius dels serveis pel que fa al temps d'espera per ser atès a l'oficina (Criteri automàtic A7) ni les reduccions dels temps de resposta a consultes o a sol·licituds d'informes (Criteris automàtics A.3 i A.4) ni l'increment del nombre d'enquestes de satisfacció (Criteri automàtic A 5), les quals únicament es podran incloure en el sobre C. La proposta del pla de qualitat s'ha de centrar exclusivament en les qüestions operatives relacionades amb l'assoliment dels nivells de qualitat.

B.3. Per la proposta del pla de formació. Ponderació fins a 5 punts

Representa 5% del total de puntuació a obtenir.

Es valoraran les propostes presentades en la mesura que s'ajustin i aportin millores respecte a les condicions demanades als apartats 3.1 i 3.2 del plec tècnic i en la mesura que siguin explícites i entenedores en quant al detall de les accions proposades, argumentant la viabilitat i l'impacte d'aquestes accions en el resultat que es vol assolir.

L'empresa licitadora haurà de presentar una proposta de pla de formació que inclogui els programes de formació previstos amb la següent informació detallada:

- Descripció dels programes de formació específics: formació inicial; formació contínua; i formació de reciclatge.
- Proposta de qüestionaris i tests de coneixements i temàtiques per la seva avaluació.
- Propostes d'accions formatives per a tots els perfils de personal, tant pel que fa a la formació inicial com la formació contínua dels i les agents i altres perfils involucrats en els serveis.
- Els recursos materials i humans que destinarà a les accions formatives.
- Els instruments que s'aplicaran per a la detecció de les necessitats formatives.

- El nombre d'hores de formació de mitjana anual per treballador/a i perfil professional, tant la destinada a formació continuada com a reciclatge.
- Els mecanismes d'avaluació del resultat de les accions formatives realitzades.
- Així com qualsevol millora que es proposi en aquesta matèria.

La puntuació s'atorgarà en base als següents conceptes:

Concepte	Valoració			
	Insuficient	Acceptable	Bona	Excel·lent
Adequació de la proposta del pla de formació a les necessitats dels serveis per a cada una de les tipologies de formació, amb el detall del conjunt de les accions, l'enfocament de cada acció, el seu objectiu, durada, públic objectiu i agenda proposada.	0	1,0	2,0	3,0
Adequació de la proposta de qüestionaris i tests de coneixements i temàtiques i de les eines utilitzades per a realitzar-les, i dels mecanismes d'avaluació dels resultats de les accions formatives	0	0,5	1,0	2,0

Extensió màxima: 12 pàgines.

La proposta del Pla de formació NO ha d'incloure millores que han de ser valorades com a criteris automàtics, les quals únicament es podran incloure en el sobre C.

B.4. Per la proposta de pla de contingència. Ponderació fins a 7 punts

Representa 7% del total de puntuació a obtenir.

Aquest apartat està directament relacionat amb la òptima gestió del servei i una ràpida resposta a situacions de riscos i incidències, que afavoreix una prestació del servei amb major qualitat i màxima eficiència.

El servei d'informació i atenció ciutadana connecta el ciutadà amb l'Ajuntament. La correcta prestació del servei depèn en gran mesura de factors o serveis aliens a la pròpia estructura de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC). Són diverses les causes per les quals la correcta prestació del servei es pot veure afectada: incidències tècniques, increment de la demanda d'informació per causes sobrevingudes, modificació del calendari de campanyes, entre d'altres.

D'acord amb la capacitat de donar resposta a situacions no previstes, es valorarà la proposta del Pla de contingència presentat per les empreses licitadores en la mesura que s'ajusti i aporti millores a les condicions demanades en el plec tècnic, que generin un impacte rellevant en el resultat que es vol assolir.

El pla de contingència descriurà les mesures que s'adoptaran per resoldre les incidències que es produeixin, tant de tipus tècnic com de pèrdua de la qualitat del servei. Indicant:

- Solucions de contingència respecte a la pèrdua de nivells de qualitat del servei.

- Proposta de reorganització dels diferents serveis, en cas de situació sobrevinguda que afecti el seu funcionament.
- Proposta per atendre les campanyes puntuals que porti a terme l'Ajuntament i en les que participi els diferents serveis.
- Proposta de substitucions en aquells casos que siguin previsibles, vacances, baixes maternals i paternals, etc.
- Solucions de contingència en cas d'incidències tecnològiques.

La puntuació s'atorgarà en base als següents conceptes:

Concepte	Valoració			
	Insuficient	Acceptable	Bona	Excel·lent
Detall de les solucions de contingència en cas de produir-se una disminució dels nivells de qualitat del servei, mesures proposades per tal d'evitar-ho i mecanismes d'actuació. Es valorarà l'aportació d'una matriu de riscos, on es detallin per a cada eventualitat les mesures proposades i els recursos necessaris que destinarà l'empresa per a la seva resolució en el menor temps possible.	0	1,0	2,0	3,0
Es valorarà la proposta de reorganització de l'oficina en cas de presentar-se una situació sobrevinguda que afecti al seu funcionament.	0	0,2	0,4	1,0
Es valorarà la proposta presentada per atendre les campanyes puntuals que porti a terme l'Ajuntament i en les quals participi l'OMAC.	0	0,2	0,4	1,0
Sistema de substitucions en aquells casos que siguin previsibles, vacances, baixes maternals o paternals, etc.	0	0,2	0,4	1,0
Es valorarà la proposta presentada per atendre incidències de tipus tècnic i que permetin la seva resolució en el menor temps possible.	0	0,2	0,4	1,0

Extensió màxima: 16 pàgines.

La proposta del Pla de contingència NO ha d'incloure millores que han de ser valorades com a criteris automàtics, les quals únicament es podran incloure en el sobre C.

B.5. Per la proposta de pla d'implantació i finalització i traspàs del servei. Ponderació fins a 6 punts

Representa 6% del total de puntuació a obtenir.

El Capítol 7 del Plec de Prescripcions Tècniques preveu les fases d'implantació i de finalització i traspàs dels serveis. Aquest criteri està directament relacionat amb donar continuïtat del servei sense incidències en el cas de canvi d'empresa proveïdora i és la garantia perquè les persones usuàries no es vegin afectades negativament per un canvi d'empresa i es mantingui la qualitat del servei durant el període de transició d'una a l'altra.

El servei no admet la interrupció de la seva prestació, per la qual cosa és important tenir definit un pla que contempli la coordinació entre les empreses sortint i entrant i que defineixi un calendari exhaustiu que permeti un període de traspàs necessari per realitzar el relleu.

La proposta tècnica ha d'incloure el detall explícit de tasques relacionades tant en el procés d'implantació i entrada en funcionament de tots els serveis inclosos en el present plec, com del procés de finalització i traspàs que es produirà amb la finalització del contracte. Indicant:

- Pla d'acció: tasques, recursos i calendari.
- Mesures de minimització de riscos.
- Recursos de l'Ajuntament necessaris en el procés.

La valoració de les propostes pel que fa al Pla d'implantació i finalització presentat es realitzarà segons aquesta ponderació:

Concepte	Valoració			
	Insuficient	Acceptable	Bona	Excel·lent
Detall del pla d'implantació en la mesura que sigui adequat, que aportí més detall de tasques, fites a realitzar, recursos dedicats en cadascuna d'elles i calendari.	0	0,5	1,0	2,0
Per la conveniència de terminis en la implantació i gestió d'accions crítiques i mesures proposades per a minimitzar els errors de la posada en marxa i accions previstes en cadascun d'ells.	0	0,5	1,0	2,0
Detall de tasques, fites, condicions, recursos i calendari del pla de finalització i traspàs del servei.	0	0,5	1,0	2,0

Extensió màxima: 14 pàgines.

La proposta del Pla d'implantació i finalització i traspàs del servei NO ha d'incloure millores que han de ser valorades com a criteris automàtics, les quals únicament es podran incloure en el sobre C.

B.6. Per la proposta de millores basades en solucions que incorporin la IA: Ponderació fins a 4 punts

Representa 4% del total de puntuació a obtenir.

La irrupció de la intel·ligència artificial de manera generalitzada permet entreveure el seu potencial en el context de l'atenció ciutadana. La simplificació o agilització d'operatives i tasques de poc valor afegit mitjançant l'automatització pot implicar una alliberació de recursos i un increment de la dedicació a tasques de valor afegit, amb un impacte directe en la qualitat dels serveis oferts.

Les empreses licitadores proposaran 2 solucions innovadores que incorporin la IA i que contribueixin a millorar o automatitzar alguna de les operatives o procediments del servei, indicant:

- Descripció de la solució, el seu nivell de maduresa i la seva aplicabilitat a l'àmbit dels serveis del contracte.
- Impacte, rellevància, gestió del canvi i riscos en cas d'implantar la solució, a nivell organitzatiu i de qualitat del servei.
- Fases d'un eventual projecte d'implantació de la solució.

Concepte	Valoració			
	Insuficient	Acceptable	Bona	Excel·lent
Impacte i rellevància de les solucions de millora proposades a la qualitat dels serveis.	0	0,5	1,0	2,0
Aplicabilitat i viabilitat d'implantació de les solucions proposades a l'àmbit del servei.	0	0,5	1,0	2,0

Extensió màxima: 10 pàgines.

La proposta del Pla de millores NO ha d'incloure millores que han de ser valorades com a criteris automàtics, les quals únicament es podran incloure en el sobre C.

10.1 Avaluació dels criteris de judici de valor

Es valorarà la qualitat dels continguts de la proposta en relació amb la claredat i argumentació de l'exposició i la funcionalitat de la metodologia exposada. No es valorarà la informació que es consideri supèrflua o innecessària. La valoració de cada apartat serà classificada i alhora puntuada segons el barem que a continuació es detalla:

Insuficient: Per a la proposta que no presenti cap documentació o que la documentació presentada no aportï cap o la majoria dels elements que s'han de valorar, o bé que la proposta es consideri insuficient en cadascú dels aspectes subjectes a valoració, no s'entengui o manquin explicacions fonamentals per a la seva comprensió i posterior execució, o bé que no s'adeqüï o cobreixi els requeriments específics de l'Ajuntament previstos al plec tècnic o sigui tècnicament inviable.

Acceptable: Per a la proposta que en general recull i desenvolupa els aspectes subjectes a valoració, si bé presenta alguna mancança de caràcter no essencial, és a dir que o bé no tracta el concepte a valorar en tot el seu conjunt, segons està descrit, o bé no el tracta amb un nivell de detall suficient per comprendre'n plenament el plantejament o bé que sigui només parcialment viable.

Bona: Per a la proposta que recull i desenvolupa tots els aspectes subjectes a valoració de forma detallada, sense mancances, que sigui tècnicament viable, però no fan una aportació diferencial als aspectes a valorar. S'atorgarà aquesta valoració a les propostes completes i detallades en quant a la descripció dels conceptes a les quals no es puguï identificar o no estigui justificada l'aportació diferencial de valor respecte plantejaments genèrics a l'àmbit d'aplicació. És a dir, que aportï millores, solucions o prestacions que impacten en el resultat que es vol assolir, però que aquest impacte no sigui rellevant, garantint que l'execució del contracte sigui correcte però sense arribar a ser excel·lent.

Excel·lent: Per a la proposta que recull i desenvolupa tots els aspectes subjectes a valoració de manera completament detallada i perfectament explicada, que sigui tècnicament viable, amb màxima qualitat, que s'acosten a l'excel·lència en l'ítem valorat i que a més incorpora explícitament altres aspectes que aporten de manera justificada un valor diferencial al desenvolupament del contracte, aportant millores, solucions o prestacions que impacten de forma molt rellevant en el resultat que es vol assolir.

Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes presumptament anormals o desproporcionades:

- un diferencial del 5% per sota de la mitjana de les ofertes o, en el cas d'una única empresa licitadora, de 15% respecte el pressupost net de licitació.

Si el nombre d'empreses licitadores és superior a 10, per al càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de l'oferta més baixa, si hi ha un diferencial superior al 5% respecte de l'oferta immediatament consecutiva.

Si el nombre d'empreses licitadores és superior a 20, per al càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de les dues ofertes més baixes, si presenten un diferencial superior al 5% amb la immediatament consecutiva.

D'acord amb la previsió de l'article 149.4 LCSP, es rebutjarà l'oferta si es comprova que és anormalment baixa perquè no compleix les obligacions aplicables en matèria de subcontractació, ambiental, social o laboral establertes en el Dret de la Unió, en el Dret Nacional, els convenis col·lectius sectorials vigents o per les disposicions de Dret internacional enumerades en l'annex V LCSP.

A l'efecte de verificar l'adequació de l'oferta als costos salarials, es podrà requerir informe tècnic complementari de l'òrgan de representació de les persones treballadores o d'una organització representativa del sector.

Si es produeix un empat en la puntuació total entre diverses empreses licitadores s'aplicarà el següent criteri de desempat tenint en compte com a data del compliment efectiu del fet de desempat el venciment del termini de presentació d'ofertes:

- Proposicions presentades per aquelles empreses que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, tinguin a la plantilla un percentatge de persones treballadores amb discapacitat superior al que els imposi la normativa.

En aquest supòsit, si diverses empreses licitadores de les que haguessin empatat quant a la proposició més avantatjosa acrediten tenir relació laboral amb persones amb discapacitat en un percentatge superior al que els imposi la normativa, tindrà preferència en l'adjudicació del contracte l'empresa licitadora que disposi del major percentatge de treballadors fixos amb discapacitat a la seva plantilla.

- Proposicions presentades per les empreses que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, incloguin mesures de caràcter social i laboral que afavoreixin la igualtat d'oportunitats entre dones i homes.

Criteri final i obligatori:

En cas que l'aplicació d'aquests criteris no doni lloc a desempat es dirimirà mitjançant sorteig.

11 Mesa de contractació

La mesa de contractació estarà constituïda per:

President/a: L'alcalde o persona en qui hagi delegat

Vocals:

Titulars	Substituts
1. <i>El director de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana, Sr. Antonio Romero Barcos</i>	<i>La cap del Departament de Projectes i Gestió de la Informació, Sra. Laura Pasquin Martin</i>
2. <i>La cap de Departament de Serveis Presencials, Sra. Pilar Guinchard Notario</i>	<i>La cap del Departament d'Operacions i Processos d'Atenció Especialitzada, Sra. Rosa Mateu Torres</i>

2. Actuarà com a secretari/a de la Mesa un/a funcionari/a de la Corporació.

12 Garanties

Garantia definitiva

L'empresa proposada com adjudicatària haurà de dipositar una garantia definitiva per l'import equivalent al 5% del pressupost base de licitació iva exclòs dins del termini de 10 dies hàbils a comptar del següent al de la recepció del requeriment.

Si l'empresa licitadora seleccionada per a l'adjudicació s'ha acollit a la modalitat de constitució de la garantia definitiva mitjançant retenció del preu, l'import d'aquesta serà retingut del primer o únic abonament del contracte o, en el seu cas, dels successius abonaments fins a complimentar l'import total de la garantia definitiva.

En el present contracte no s'exigeix garantia complementària.

13 Termini d'execució

La durada de les prestacions serà de 3 anys a comptar des del 27 de juny de 2026 o bé en la data que s'indiqui en la formalització del contracte, si aquesta data és posterior, i es contempla la possibilitat de prorrogar les prestacions per un termini màxim de 2 anys.

El lloc d'entrega del servei objecte del contracte és l'Ajuntament de Barcelona

14 Termini de garantia

1. 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.

2. S'acordarà la liquidació del contracte dins del termini de trenta dies a comptar des de la recepció de les prestacions o des de què l'Ajuntament rep la factura si aquesta és posterior a la data de recepció.

3. A partir de la data de recepció del contracte, començarà a córrer el termini de garantia, que serà de 1 mes, tot d'acord amb la regulació de l'article 210.3 LCSP.

15 Condicions especials d'execució i obligacions del contractista

Es considera necessari, d'acord amb la previsió de l'article 202 LCSP, establir les següents condicions especials d'execució del contracte que es consideren vinculades amb el seu objecte, no són discriminatòries i són compatibles amb el dret comunitari:

14.1. Condicions especials d'execució, de caràcter social de caràcter social

1 De caràcter social:

1.1 Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual.

L'empresa contractista ha de mantenir, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació.

Aquesta condició té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a molt greu o causa d'extinció contractual.

La persona responsable del contracte podrà requerir a l'empresa contractista que declari formalment que ha complert la obligació. Així mateix, la persona responsable del contracte o l'òrgan de contractació podran requerir als òrgans de representació de les persones treballadores que informin al respecte.

L'aplicació d'aquesta mesura continguda a la Guia de contractació pública social és adequada en aquest cas perquè el pes de la mà d'obra en el servei és elevat i, per tant, l'estabilitat del personal garanteix una bona qualitat del servei.

1.2 Comunicació inclusiva.

L'empresa contractista ha de garantir:

- que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzen llenguatge o imatges sexistes, que no atemptin contra la igualtat de les persones amb diversitat funcional de qualsevol tipus, els drets de la infantesa, o que no siguin respectuoses amb la cura pel medi ambient, la sostenibilitat i els drets dels animals.
- l'ús d'una comunicació que no incorri en qualsevol tipus de discriminació per raó d'orientació i/o identitat sexual, origen, edat, creences, o altres condicions o circumstàncies personals o socials.

- en les seves comunicacions derivades de l'execució del contracte, evitar l'exaltació de la violència i fomentar la diversitat cultural, fugint dels estereotips negatius perpetuadors de prejudicis.

En cas que es produeixi una circumstància que recomani la revisió tant del llenguatge oral com de materials de comunicació implicats en l'execució del contracte, i es determini que s'ha incomplert algun dels principis citats anteriorment, la contractista haurà de dur-ne a terme la corresponent correcció seguint les recomanacions per part de la unitat promotora, havent de presentar els materials corregits o el compromís de retirada, així com un informe de les mesures dutes a terme.

S'annexa el Protocol que inclou el procediment d'aplicació de la clàusula social de comunicació inclusiva.

Aquesta condició té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització molt greu o causa d'extinció contractual.

L'aplicació d'aquesta mesura continguda a la Guia de contractació pública social és adequada en aquest cas perquè és un servei d'atenció directe a tota la ciutadania, i amb prestació dels serveis en diferents llengües per facilitar la comunicació i, per tant, és necessari també establir una comunicació inclusiva.

1.3 Accessibilitat universal

L'empresa contractista ha de tenir en compte la Convenció de les Nacions Unides sobre el dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones, segons definició del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, text refós de la Llei general de drets de persones amb diversitat funcional i la seva inclusió social.

La persona responsable del contracte podrà requerir una certificació específica en qualsevol moment de l'execució. L'incompliment de les mesures a favor del dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones, es tipifiquen com a falta molt greu i podran ser causa de penalització econòmica o d'extinció del contracte.

L'aplicació d'aquesta mesura continguda a la Guia de contractació pública social és adequada en aquest cas perquè el pes de la mà d'obra en el servei és elevat i es tracta de un servei d'atenció directe a tota la ciutadania, que es presta en locals adaptats per atendre a la ciutadania amb diversitat funcional, i cal garantir els drets de tothom.

1.4 Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe.

L'empresa contractista, en el termini de 10 dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte bé el Pla d'igualtat, bé un Protocol o bé un document que detalli les mesures per prevenir i abordar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte. Aquestes mesures han de garantir com a mínim, la formació del personal i la designació de persones de referència que vetllin per un espai de treball lliure de violències masclistes. L'acompanyarà d'una declaració on indicarà el tipus de

document presentat, així com el compromís que inclou les mesures mínimes abans citades.

L'empresa contractista ha d'aplicar mesures de protecció específica de les persones professionals contra l'assetjament sexual i per raó de sexe que aquestes puguin patir per part de les persones usuàries, així com garantir la capacitat del personal en la detecció i l'abordatge de les situacions d'assetjament que puguin patir les persones usuàries finals.

Si l'empresa contractista motiva les raons per no poder aportar aquesta documentació en el termini atorgat, rebrà les indicacions i assessorament municipal i se li podrà concedir un nou termini perquè porti la informació de les pràctiques requerides.

L'incompliment d'aportació del pla, el protocol o el document que detalli les mesures per prevenir i abordar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, després de rebre aquest assessorament, suposarà la imposició i d'una penalitat d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

L'empresa contractista, abans de la recepció del contracte, ha de lliurar a la persona responsable del contracte un informe final sobre l'aplicació de les mesures.

S'annexa el Protocol elaborat per la Direcció de Feminismes i LGTBI que inclou el procediment d'aplicació d'aquesta condició especial d'execució.

L'aplicació d'aquesta mesura continguda a la Guia de contractació pública social és adequada en aquest cas perquè el pes de la mà d'obra en el servei és elevat i, per tant, les condicions laborals del personal garanteixen una bona qualitat del servei.

1.5 Igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBI.

L'empresa contractista, en cas que disposi de més de 50 persones treballadores en plantilla ha de presentar a la persona responsable del contracte, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, la documentació acordada amb la representació legal dels treballadors i treballadores on hi consti el conjunt de mesures i recursos planificat que aplicarà en l'execució del contracte per garantir la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació, amb inclusió del protocol d'actuació per a l'atenció a l'assetjament o a la violència contra les persones LGTBI a què fan referència l'article 15 de la Llei 4/2023, de 28 de febrer, per a la igualtat real i efectiva de les persones trans i per a la garantia dels drets de les persones LGTBI, desenvolupada reglamentàriament en el Reial Decret 1026/2024, de 8 de octubre.

Quan l'empresa contractista no hi estigui legalment obligada (empreses amb menys de 50 persones treballadores) presentarà, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, una declaració responsable on hi farà constar aquesta exempció, acompanyant-la d'un document que detalli, com a mínim, una mesura de foment de la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació de les persones LGTBI de les descrites en l'Annex I del Reial Decret 1026/2024, de 8 de octubre, que desenvolupa reglamentàriament la Llei 4/2023, la qual aplicarà a les persones treballadores que participin en l'execució del contracte. Si malgrat estar-ne exempta, ha negociat i acordat amb la representació de les persones treballadores un conjunt de mesures i un protocol d'actuació en la línia dels descrits normativament i reglamentària, acompanyarà la declaració de l'esmentada documentació, la qual serà d'aplicació a les persones que executin el contracte.

Si l'empresa motiva les raons per no poder aportar aquesta documentació en el termini atorgat, rebrà les indicacions i l'assessorament municipal i se li podrà concedir un nou termini perquè porti la documentació requerida.

L'incompliment d'aportació de la documentació indicada, després de rebre aquest assessorament, suposarà la imposició d'una penalitat econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

L'empresa contractista, abans de la recepció del contracte, ha de lliurar a la persona responsable del contracte un informe final sobre l'aplicació de les mesures al llarg de la seva execució.

S'annexa el Protocol elaborat per la Direcció de Feminismes i LGTBI que inclou el procediment d'aplicació d'aquesta condició especial d'execució.

L'aplicació d'aquesta mesura continguda a la Guia de contractació pública social és adequada en aquest cas perquè el pes de la mà d'obra en el servei és elevat i, per tant, les condicions laborals del personal garanteixen una bona qualitat del servei.

1.6 El pagament del preu a les empreses subcontractades.

Quan una empresa subcontractista al·legui morositat de l'empresa contractista en el pagament del preu que li correspongui per la prestació realitzada, segons les obligacions de pagament del preu establertes a la Llei 3/2004, de 29 de desembre, de lluita contra la morositat en les operacions comercials, s'estableix com a obligació contractual entre les parts, que l'òrgan de contractació pagui directament a l'empresa subcontractista.

Davant el requeriment d'una empresa subcontractista, l'òrgan de contractació donarà audiència a l'empresa contractista perquè en el termini màxim de deu dies al·legui el que cregui convenient. Si no justifica l'impagament del preu, l'òrgan de contractació farà el pagament directament a l'empresa subcontractista amb detracció del preu al contractista principal i amb efectes lliberadors.

1.7. L'acreditació de pagament en termini a les empreses subcontractades

D'acord amb la previsió de la clàusula 23, l'empresa contractista ha de presentar la documentació que justifiqui el compliment efectiu dels terminis d'abonament a les empreses subcontractistes, quan sigui requerida per la persona responsable del contracte i, en tot cas, una vegada finalitzada la prestació.

No s'admetran pactes entre contractista i subcontractista que superin el termini de pagament establert per l'ajuntament per al contractista.

Aquesta condició es considerarà essencial i el seu incompliment comportarà la imposició d'una penalitat de com a màxim el 10% de l'import d'adjudicació.

2. De caràcter ambiental:

Aplicació de la instrucció tècnica per l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els productes tèxtils (2015):

-Serà obligatori adquirir i demanar tèxtils procedents d'un procés de producció que respecti els drets bàsics en el treball recollits en la declaració de l'Organització Internacional del Treball. Els licitadors quedaran eximits de presentar certificats de comprovació d'aquest punt quan tota la cadena de producció es faci en centres, propis i de tercers, que siguin en Estats membres de la Unió Europea.

-Serà obligatori complir amb els requisits de limitació de presència de substàncies químiques en els principals teixits emprats en la confecció de les peces de roba, tal com estan definits en l'estàndard Oeko-Tex 100 ®, Made in Green ® o equivalent.

El compliment de les condicions especials d'execució, quan així s'hagi indicat, tindrà el caràcter d'obligació essencial.

14.2. Condicions d'execució generals

L'empresa contractista quedarà vinculada per l'oferta que hagi presentat, que tindrà caràcter d'obligació essencial.

14.3. Obligacions de l'empresa contractista:

A més de les obligacions establertes en LCSP, l'empresa contractista està obligada a:

- a. Especificar les persones concretes que executaran les prestacions i acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, si escau, prèviament a l'inici de l'execució del contracte.
- b. Durant la vigència del contracte, cal comunicar prèviament a l'Ajuntament qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.
- c. Facilitar la informació que s'estableix a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- d. Designar una persona responsable de la bona marxa dels treballs i el comportament del personal; també ha de fer d'enllaç amb els corresponents serveis municipals i el responsable del contracte.
- e. Fer una correcta gestió ambiental del servei, prenent les mesures necessàries per minimitzar els impactes que aquest pugui ocasionar (com ara els impactes acústics, sobre l'entorn, fer una correcta gestió dels residus i els embalatges i altres mesures que siguin adients a l'objecte del contracte) d'acord amb la legislació vigent.
- f. Guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris dels que hagi tingut coneixement amb ocasió de l'execució del contracte, complint durant el termini mínim de cinc anys les obligacions de confidencialitat exigides a l'article 133.2 LCSP. L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions establertes en la normativa sobre protecció de dades i especialment en l'establerta en la Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garanties dels Drets Digitals i normes que la desenvolupin. L'empresa contractista tindrà la consideració d'encarregada del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat.



A aquests efectes, a banda de les prescripcions establertes, en el seu cas, en el Plec de prescripcions tècniques particulars, l'empresa adjudicatària **com a encarregada de tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions següents:**

- Utilitzar les dades personals objecte del tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas podrà utilitzar-les per a finalitats pròpies.
- Tractar les dades personals seguint únicament les instruccions documentades de qui en sigui responsable.
- Portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte de qui en sigui responsable que contingui:
 1. El nom i les dades de contacte de qui tingui l'encàrrec i de cada responsable per compte del qual actuï qui tingui l'encàrrec.
 2. Les categories de tractaments efectuades per compte de cada responsable.
 3. Una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat apropiades que estigui aplicant.
- No comunicar dades a terceres persones, excepte en el cas que compti amb l'autorització expressa de qui sigui responsable del tractament, o en els supòsits legalment admissibles. Si qui té l'encàrrec vol subcontractar, haurà d'informar obligatòriament a qui sigui responsable i sol·licitar la seva autorització prèvia.
- Mantenir el deure de secret respecte a les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés en virtut del present encàrrec, inclús després que finalitzi el contracte.
- Garantir que les persones autoritzades al tractament de dades personals s'hagin compromès, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals se les ha d'informar convenientment.
- Mantenir a disposició de qui sigui responsable la documentació acreditativa del compliment de l'obligació establerta a l'apartat anterior.
- Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per a tractar dades de caràcter personal.
- Quan les persones afectades exerceixin els drets reconeguts per la normativa de protecció de dades davant de l'encarregat del tractament (accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat de les dades), aquest haurà de comunicar-ho per correu electrònic a l'adreça que indiqui qui en sigui responsable. La comunicació haurà de fer-se de forma immediata i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de la recepció de la sol·licitud, juntament amb altres informacions que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud. (per valorar la pertinença del seu contingut)
- Assistir a qui sigui responsable del tractament en la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats/des així com també als requeriments de les autoritats de control.
- En allò referent a les notificacions de violacions de la seguretat de les dades:
 1. Qui s'encarregui del tractament notificarà a qui en sigui responsable, de forma immediata i mitjançant l'adreça de correu electrònic facilitada per qui tingui la responsabilitat, les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec

de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència.

Es facilitarà, com a mínim, la informació següent:

- a) Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, incloent quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats/des afectats/des i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
- b) Dades de la persona de contacte per obtenir més informació.
- c) Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals. Descripció de les mesures adoptades o proposades per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.

Si no és possible facilitar la informació de forma simultània, la informació s'ha de facilitar de forma gradual i sense dilacions.

2. Qui s'encarregui del tractament, a petició de qui en sigui responsable, comunicarà en el menor temps possible aquestes violacions de la seguretat de les dades als interessats/des, quan sigui probable que la violació suposi un alt risc pels drets i llibertats de les persones físiques.

La comunicació ha de fer-se en un llenguatge clar i senzill i haurà d'incloure els elements que en cada cas assenyalen el responsable, com a mínim:

- a) La naturalesa de la violació de les dades
 - b) Dades del punt de contacte de qui sigui responsable o tingui l'encàrrec on es pugui obtenir més informació.
 - c) Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
 - d) Descripció de les mesures adoptades o proposades per qui sigui responsable del tractament per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.
-
- Posar a disposició de qui sigui responsable del tractament tota la informació necessària per a demostrar el compliment de les seves obligacions, així com per a la realització de les auditories o les inspeccions que realitzi qui en sigui responsable o un altre/a auditor/a a qui autoritzi.
 - Permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part de qui en sigui responsable o auditor/a autoritzat.
 - D'acord amb l'art. 32 del RGPD i el nivell de mesures establert per l'Ajuntament de Barcelona, prendrà totes les mesures necessàries per a la seguretat del tractament, incloent entre d'altres, si s'escau:
 - La pseudoanonimització i el xifrat de dades personals.
 - La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
 - La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida en cas d'incident físic o tècnic.
 - Un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.



- Per tal d'avaluar l'adequació del nivell de seguretat, tindrà particularment en compte els riscos que presenti el tractament de les dades com a conseqüència de la destrucció, pèrdua o alteració accidental o il·lícita de dades personals trameses, conservades o tractades d'altra forma, o la comunicació o accés no autoritzats a les dades esmentades.
- Al finalitzar la prestació dels serveis del tractament d'acord amb les instruccions que rebí de l'Ajuntament de Barcelona, suprimir o tornar totes les dades personals i suprimir les còpies existents (tret que existeixen obligacions legals que requereixin la conservació per un temps definit).
- Si considera que una instrucció de qui sigui responsable infringeix el RGPD o altres disposicions en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres, qui tingui l'encàrrec informará immediatament a qui sigui responsable.
- Si qui té l'encàrrec infringeix la normativa de protecció de dades vigent (RGPD, LOPDGDD...) serà considerat responsable del tractament.
- Respecte les mesures de seguretat, haurà de complir aquelles establertes a l'annex corresponent.

En cas que qui s'encarregui de tractament decideixi recórrer a un altre/a (com per exemple, en cas de subcontractació) :

- Haurà de comptar amb l'autorització prèvia per escrit de l'Ajuntament de Barcelona.
 - Si s'autoritza recórrer altre/a i s'hagués de produir algun canvi, s'haurà d'informar a l'Ajuntament de Barcelona, i aquest tindrà la possibilitat d'oposar-se i rescindir el contracte.
 - L'altre/a tindrà les mateixes obligacions de protecció de dades que les estipulades en el contracte o acte jurídic entre qui n'és responsable i qui té l'encàrrec i la consideració d'encarregat/da de tractament de l'Ajuntament de Barcelona.
 - Si l'altre incompleix les seves obligacions de protecció de dades, qui té l'encàrrec inicialment seguirà sent plenament responsable davant de l'Ajuntament de Barcelona pel que respecta al compliment de les obligacions de l'altre/a encarregat/da.
 - El coneixement que tingui l'Administració dels subcontractes celebrats en virtut de les comunicacions a què es refereixen els apartats anteriors, no alteren la responsabilitat exclusiva de l'empresa contractista principal.
- ◆ L'empresa contractista, haurà d'especificar:
- a) La finalitat per la qual es cediran les dades esmentades.
 - b) L'obligació de la futura empresa contractista de sotmetre en tot cas a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, sense perjudici del que estableix l'últim paràgraf de l'apartat 1 de l'article 202.
 - c) L'obligació de l'empresa adjudicatària de presentar abans de la formalització del contracte una declaració en la que posi de manifest on van a estar ubicats els servidors i des d'on es van a prestar els serveis associats.
 - d) L'obligació de comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada a la declaració a què es refereix la lletra c) anterior.

- e) L'obligació de les licitadores d'indicar en la seva oferta, si tenen previst subcontractar els servidors o els servidors associats als mateixos, el nombre o el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, de les subcontractistes a les que vagi a encomanar la seva realització.
- g. Lliurar tota la documentació necessària pel compliment del contracte en català.
- h. Lliurar tota la documentació que en qualsevol moment de la vigència del contracte, i en tot cas anualment, li sigui requerida per qui sigui responsable del contracte respecte l'efectiu compliment de les obligacions i compromisos assumits per l'empresa pel que fa a legislació dels drets de les persones amb discapacitat, la contractació de persones amb particulars dificultats d'inserció al mercat laboral, i la subcontractació de Centres Especials de Treball d'Iniciativa Social i/o Empreses d'Inserció, i els requisits i obligacions contractuals ambientals que s'estableixin als plecs
- i. Acreditar la contractació d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import de 1.000.000 euros, que haurà d'aportar simultàniament amb la formalització del contracte o amb anterioritat.
- j. Facilitar la informació relativa a les condicions dels contractes de les persones treballadors als que afecti la subrogació
- k. Comunicar per escrit a l'Ajuntament el/s subcontracte/s que pretengui celebrar assenyalant la part de la prestació que pretengui subcontractar i la identitat i aptitud del contractista del subcontractista. Un cop signat/s els subcontractes els haurà d'aportar dins dels 15 dies naturals següents a la seva subscripció. L'incompliment d'aquesta obligació pot comportar una penalitat econòmica de fins al 5% del preu del contracte.
- l. Complir amb la normativa general sobre prevenció de riscos laborals laborals i, en particular:
Presentar en el Registre General de l'Ajuntament, simultàniament amb la formalització del contracte o amb anterioritat, la documentació acreditativa del compliment de les previsions de la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals. en prevenció de riscos laborals (www.bcn.cat/perfildecontractant).

Abans de l'inici del contracte, l'empresa contractista ha d'haver lliurat al responsable del contracte, en format digital, a través de l'adreça de correu electrònic: pguinchard@bcn.cat el "Document de coordinació empresarial en prevenció de riscos laborals", degudament complimentat, signat i acompanyat de la documentació que s'hi enumera, per donar compliment al RD 171/2004, que desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995. Aquest document està disponible al [perfil de contractant](#), on l'empresa contractista també trobarà el document "[Manual de prevenció de riscos laborals per empreses externes](#)", amb les disposicions en matèria de seguretat i salut laboral que resta obligat a complir. No es podrà iniciar el contracte si no s'ha lliurat aquesta informació, incorrent el contractista en responsabilitat contractual.

Donar compliment, quan escaigui, a les disposicions sobre coordinació d'activitats empresarials a què es refereix l'article 24 de la Llei 31/1995, i el Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, així com a les previsions establertes en el manual de prevenció de riscos laborals per a empreses externes de l'Ajuntament de Barcelona, i presentar, degudament signat pel legal representant, juntament amb la documentació exigida en el paràgraf anterior, el document de coordinació empresarial.

- m. Facilitar la informació relativa a les condicions dels contractes de les persones treballadors als que afecti la subrogació.
- n. Complir les condicions salarials dels treballadors/es de conformitat amb el Conveni Col·lectiu sectorial aplicable

16 Pagament del preu

El pagament del preu es realitzarà mitjançant la presentació de les factures de forma mensual i prèvia comprovació i supervisió de les prestacions realitzades.

L'import dels serveis executats s'acreditarà de conformitat al recollit al Capítol 4 del plec de prescripcions tècniques.

L'empresa contractista ha de presentar al Registre General de l'Ajuntament, la/es factura/es corresponent/s a les prestacions executades mensualment segons les prescripcions del plec tècnic.

L'empresa contractista haurà d'incloure, en la/es factura/es que presenti, les següents dades especificades en la capçalera del present plec:

- Codi de contracte.
- Òrgan de contractació.
- Departament econòmic.
- Departament destinatari
- Codi DIR 3: LA0007014

17 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:

- 1) L'establiment de mesures d'estabilitat pressupostària que puguin afectar el contracte amb una reducció màxima del 10 % del seu preu i es justifiqui suficientment aquesta afectació.
- 2) Quan, dintre de la vigència del contracte, les necessitats reals del contracte siguin superiors o inferiors a les estimades inicialment. En cap cas podrà afectar més del 20% del pressupost inicial del contracte. Les necessitats reals del contracte es poden veure incrementades o reduïdes per les següents causes:



- L'increment o decrement del nombre de ciutadans/es atesos/es respecte al previst inicialment.
- L'increment o decrement de la cartera actual de serveis prestats respecte els especificats al plec tècnic. En cas d'increment, el/la responsable valorarà la qualificació dels serveis incorporats per tal d'identificar la seva qualificació i incardinació en els preus unitaris fixats. S'atorgarà audiència a l'empresa licitadora en aquest sentit i les seves al·legacions, en el seu cas, es tindran en compte per determinar la decisió final
- Prestació de serveis per altres entitats del Grup Municipal o Ens de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, sempre i quan aquesta prestació estigui emparada per un conveni, encomana de gestió, encàrrec a mitjà propi o descentralització funcional.
- L'increment de dies i hores dels serveis, o decrements d'horaris d'atenció.

S'estableix un límit màxim de modificació del contracte del 20 % de les partides que integren el projecte i en cap cas la modificació podrà comportar l'establiment de nous preus unitaris no previstos inicialment en el projecte.

En tot cas, l'import màxim de les modificacions de contracte enumerades anteriorment no podran superar a l'alça de forma acumulada, el 20% sobre l'import inicial del contracte.

El procediment per aquesta modificació requerirà l'audiència a l'empresa contractista i, si escau, a qui hagi redactat del projecte o les especificacions tècniques, i la seva formalització en document administratiu.

18 Revisió de preus

En aquest contracte no es podrà revisar el preu.

19 Subcontractació

Es permet la subcontractació amb el compliment dels requisits i obligacions establerts legalment de prestacions no principals o substancials del contracte.

D'acord amb la previsió de l'article 215.2.e) LCSP, es considera necessari per motiu de garantir la qualitat del servei que les tasques principals del contracte (Serveis d'atenció i tramitació) no puguin ser objecte de subcontractació, de forma que hagin de ser executades i realitzades directament i exclusivament per l'empresa contractista.

El personal dedicat al contracte que realitza les tasques de direcció, selecció de personal, administració, formació, control de qualitat i serveis d'atenció i tramitació ha de ser propi de l'empresa adjudicatària per tal de garantir tant l'estabilitat laboral del personal com una bona qualitat del servei, on la planificació i organització dels serveis són fonamentals. Els costos salarials representen un 65% dels costos del contracte. Per tant, tenint en compte la realitat del mercat i per garantir una bona qualitat del servei es considera adient limitar la subcontractació als serveis auxiliars.

20 Responsable del contracte

Es designa a Pilar Guinchard Notario, Cap de Departament del Serveis Presencials de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana, com la persona responsable del contracte, a qui li correspon supervisar l'execució, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació pactada, tot d'acord amb la previsió de l'article art. 62.1 LCSP.

21 Cessió del contracte

Ateses les característiques del contracte es permet la cessió del contracte.

Els drets i obligacions de l'empresa contractista, derivats del contracte, poden ser cedits a un tercer sempre que les qualitats tècniques o personals del cedent no hagin estat raó determinant de l'adjudicació del contracte, amb autorització expressa de l'Ajuntament i amb el compliment dels requisits legalment establerts.

22 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, així com el límit màxim de penalitats del 50% del preu del contracte iva exclòs, 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 plec 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 i, en especial, de les del pla de seguretat i salut en les prestacions.
- L'incompliment de les mesures a favor del dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones.
- Les actuacions que, per acció o omissió, generen riscos greus sobre el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
- La utilització de sistemes de treball, elements, materials, maquinari o personal diferent al previst als plecs i en les ofertes de l'empresa contractista, si s'escau, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- La resistència als requeriments efectuats per l'Administració, o la seva inobservança, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- L'incompliment dels terminis de pagament amb empreses contractistes i proveïdores.
- El falsejament de la informació facilitada per l'empresa contractista a efectes de l'elaboració de la relació valorada o de la valoració i de les certificacions o falsejament de les prestacions consignades per l'empresa contractista en el document cobratori.
- L'incompliment reiterat dels compromisos assumits per l'empresa adjudicatària respecte els paràmetres de qualitat definits al plec de prescripcions tècniques. Es considerarà reiteració l'incompliment dels paràmetres de qualitat durant 5 mesos consecutius o 7 alternatius.

b) Incompliments greus

- La falsedat de la declaració de l'empresa contractista de no tenir cap relació financera o econòmica en un paradís fiscal o falsedat en què aquesta relació és legal, segons estableix el Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016.
- 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.
- Les faltes establertes en aquest plec se subjecten, segons llur tipificació, al règim de sancions i altres responsabilitats previst al Plec de clàusules administratives generals, sens perjudici de les penalitzacions previstes al plec tècnic per incompliment dels compromisos de servei.

Demora en les prestacions

Quan l'empresa contractista, per causes a ella imputables, hagués incorregut en demora respecte al compliment del termini, l'Administració podrà optar per la resolució del contracte o per la imposició de les penalitzacions diàries en la proporció de 0,60 euros per cada 1.000 euros del preu del contracte (IVA exclòs), tot d'acord amb la previsió de l'article 193.3 LCSP.

D'acord amb l'article 102.6 de la LCSP s'estableixen les següents variacions de preus en funció del compliment i/o incompliment dels objectius següents:

Variació de preus segons incompliment dels acords de nivell de servei (SLA) relatius a la qualitat del servei prestat

-Oficina Multiserveis d'Atenció Ciutadana (OMAC)

L'aplicació dels SLA corresponent als **indicadors de caràcter quantitatiu** serà mensual i s'aplicarà a la factura del mes avaluat. El descompte que se'n derivi s'aplicarà a la factura del mes.

El SLA corresponent als **indicadors de caràcter qualitatiu** s'aplicarà en els períodes acordats per a la realització de les enquestes, que es faran com a mínim amb caràcter semestral. L'empresa està obligada a presentar el resultat de l'enquesta dins el mes següent a la data de la seva finalització. Si es donen incompliments que impliquin reducció a la factura, s'aplicarà a les factures del període següent fins a la realització d'una nova enquesta.

Aquests indicadors de tipus qualitatiu s'obtidran del resultat de l'enquesta de satisfacció de persones usuàries.

En cas d'incompliment d'algun SLA en un període concret per motius aliens a l'empresa adjudicatària, no s'aplicarà la baremació sobre la factura corresponent.

Durant els tres primers mesos des de l'inici del servei per l'empresa adjudicatària no s'aplicaran els SLA per ajustar l'import de la factura. L'aplicació es realitzarà a partir del quart mes.

La remuneració de les prestacions poden variar en funció del grau d'incompliment dels nivells de qualitat definits en l'apartat **Error! No s'ha trobat l'origen de la referència.** del PPT.

L'incompliment dels compromisos comportarà una reducció de la factura global del servei. En funció de la reiteració de l'incompliment, mesurat com a repeticions consecutives de l'incompliment, la reducció de la factura global augmentarà. La reducció de la factura global augmentarà en un 0,5% per cada compromís i mes consecutiu en que es repeteixi l'incompliment.

Els percentatges de reducció sobre el total de la factura són els de la taula a continuació:

	Compromís incomplert	Avaluaci ó	% Reducció factura Reiteració incompliment: 1 mes	% Reducció factura Reiteració incompliment: 2 mesos	% Reducció factura Reiteració incompliment: 3 mesos	% Reducció factura Reiteració incompliment: 4 mesos ó més
1	No s'assoleix el 80% de les atencions abans de 10 minuts d'espera de mitjana mensual o en 4 dies d'aquell període no s'ha assolit el 70% de les atencions abans de 10 minuts d'espera de mitjana diària.	Mensual	1,5	2,0	2,5	3,0
2	No s'assoleix el 85% de les atencions amb cita abans de 10 minuts d'espera de mitjana mensual.	Mensual	0,5	1,0	1,5	2,0

3	No s'assoleix el 95% dels tràmits realitzats correctament dins dels terminis fixats per a la seva execució en els procediments i protocols que els regulen.	Mensual	0,5	1,0	1,5	2,0
3	No s'assoleix la valoració de 8 en l'índex mínim de satisfacció de les persones usuàries	Semestral *	1,0	1,5	2,0	2,5
4	No s'assoleix la valoració mínima del servei de 7,5	Semestral *	0,75	1,25	1,75	2,25
5	No s'assoleix la valoració mínima de 8 en el tracte rebut per la persona usuària	Semestral *	0,75	1,25	1,75	2,25

* El període mínim de revisió serà semestral.

Durant els 3 mesos posteriors a la assumpció del servei per part de l'adjudicatari del present contracte no s'aplicaran la present clàusula de variació de preu per incompliment.

-Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE)

El SLA corresponent als **indicadors de caràcter qualitatiu** s'aplicarà en els períodes acordats per a la realització de les enquestes, que es faran com a mínim amb caràcter semestral. L'empresa està obligada a presentar el resultat de l'enquesta dins el mes següent a la data de la seva finalització. Si es donen incompliments que impliquin reducció a la factura, s'aplicarà a les factures del període següent fins a la realització d'una nova enquesta.

Aquests indicadors de tipus qualitatiu s'obtindran del resultat de l'enquesta de satisfacció d'usuaris.

En cas d'incompliment d'algun SLA en un període concret per motius aliens a l'empresa adjudicatària, no s'aplicarà la baremació sobre la factura corresponent.

La remuneració de les prestacions poden variar en funció del grau d'incompliment dels nivells de qualitat definits en l'apartat **Error! No s'ha trobat l'origen de la referència.** del PPT.

L'incompliment dels compromisos comportarà una reducció de la factura global del servei. En funció de la reiteració de l'incompliment, mesurat com a repeticions consecutives de l'incompliment, la reducció de la factura global augmentarà. La reducció de la factura global augmentarà en un 0,5% per cada compromís i període consecutiu en que es repeteixi l'incompliment.

Els percentatges de reducció sobre el total de la factura són els de la taula a continuació:

	Compromís incomplert	Avaluació	% Reducció factura Reiteració incompliment : 1 període	% Reducció factura Reiteració incompliment : 2 períodes	% Reducció factura Reiteració incompliment : 3 períodes	% Reducció factura Reiteració incompliment : 4 períodes ó més
1	No s'assoleix la valoració de 8 en l'índex mínim de satisfacció de les persones usuàries.	Semestral *	2	2,5	3,0	3,5
2	No s'assoleix la valoració mínima del servei de 7,5.	Semestral *	1,5	2,0	2,5	3,0
3	No s'assoleix la valoració mínima de 8 en el tracte rebut per la persona usuària	Semestral *	1,5	2,0	2,5	3,0

**El període mínim de revisió serà semestral*

Durant els sis primers mesos des de l'inici del servei per l'empresa adjudicatària no s'aplicaran els SLA per ajustar l'import de la factura. L'aplicació es realitzarà a partir del setè mes.

Els compromisos establerts hauran de ser actualitzats amb els termes corresponents a les ofertes realitzades, en el seu cas, pels licitadors.

Aquestes variacions de preus segons incompliment no podran superar el 10% del preu del contracte, IVA exclòs i es computaran a efectes de no superar junt amb altres penalitats el 50% del preu del contracte. Es donarà audiència a l'empresa contractista perquè pugui formular al·legacions en el termini de cinc dies hàbils.

23 Tractament de dades de caràcter personal

Aquest contracte pot comportar el tractament de les dades de caràcter personal que s'integren dins la tipologia següent:

Dades especialment protegides (crític)

- especialment protegides: afiliació sindical, salut (malalties, discapacitats...), biomètriques identificatives (signatura biomètrica).

Altres dades (nivell baix)

- identificatives: DNI/NIF/NIE/Passaport, núm. Seg. Social/mútua, nom i cognoms, adreça, e-mail, telèfon, signatura/empremta, imatge/veu, marques físiques, núm. reg. personal, signatura electrònica.
- personals: estat civil, dades familiars, data naixement, lloc naixement, edat, sexe, nacionalitat, llengua materna, llengua vehicular preferent, característiques físiques o antropomètriques.
- socials: allotjament o habitatge, situació militar, propietats, possessions, aficions, estils de vida, clubs/associacions, llicències, permisos i autoritzacions.
- professionals: formació, titulació, historial estudiantil, experiència, pertany a col·legis/associacions professionals.
- treball: cos/escala, categoria/grau, lloc de treball, dades no econòmiques de la nòmina, historial laboral, altres.
- comercial: activitats i negocis, llicències comercials, subscripcions (revistes, web's,...), creacions artístiques, científiques o tècniques.
- econòmico-financeres: ingressos, rendes, inversions/patrimoni, crèdits/avals, dades bancàries, plans de pensió o jubilació, dades econòmiques de la nòmina, impostos/deduccions, assegurances, hipoteques, subsidis/beneficis, historial de crèdits, targes de crèdit.
- transaccions: bens i serveis subministrats, id. rebuts, transaccions financeres, compensacions/indemnitzacions.
- infraccions: administratives.

La política de privacitat que aplica als serveis és la recollida al tractament "Servei multicanal d'Informació i Atenció Ciutadana", amb codi 0006, que es pot consultar a la [pàgina de Protecció de Dades de Seu Electrònica](#).

24 Resolució del contracte

El present contracte podrà ser resolt per qualsevol de les causes previstes a l'article 211 i 313 LCSP.

A part de les establertes a l'esmentat Plec, constitueixen causes específiques de resolució:

- a) La demora en l'inici de les prestacions
- b) L'incompliment de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals
- c) L'incompliment de la normativa municipal sobre comunicació de les prestacions, quan afecti substancialment l'eficiència del contracte.
- d) L'incompliment de qualsevol de les condicions ambientals establertes en aquest plec i en el de prescripcions tècniques.
- e) L'incompliment de les clàusules i obligacions essencials del contracte incloent les condicions especials d'execució quan aquest incompliment hagi estat qualificat d'infracció greu i concorre dol, culpa o negligència de l'empresa i, si es tracta de clàusules essencials, sempre que hagi donat lloc a la imposició de penalitats o a la indemnització de danys i perjudicis.

- f) L'incompliment **amb dol i mala** fe les previsions del Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016 de paradisos Fiscals.
- g) La situació de l'empresa contractista durant l'execució del contracte en causa legal de prohibició de contractar
- h) Les altres establertes legalment per aquest tipus de contracte.
- i) L'incompliment reiterat de qualsevol de les condicions especials d'execució establertes en aquest plec que no tinguin caràcter d'obligació contractual essencial.
- j) No haver guardat la deguda reserva respecte a les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels que hagi tingut coneixement amb ocasió del contracte.
- k) L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte quan produeixi un perjudici molt greu.
- l) Esgotament del crèdit pressupostari establert per finançar les obligacions derivades d'aquest contracte.
- m) L'incompliment de les resolucions de l'ONU relatives al compliment de les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat.
- n) L'impagament dels salaris a les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, o l'incompliment de les condicions laborals i salarials establertes en els convenis col·lectius en vigor que resultin d'aplicació a aquestes persones treballadores al llarg de l'execució del mateix.
- o) Totes aquelles causes que s'hagin establert en aquest plec.

Pilar Guinchard Notario
La Cap de departament de
Serveis Presencials

Vist i plau,
Antonio Romero Barcos
Director de Serveis de Informació i
Atenció Ciutadana

ANNEX 1: ESTIMACIÓ COSTOS

El càlcul de l'estimació de costos del servei s'agrupa en dos grans blocs. Per una banda els costos salarials, que suposen un 66% dels costos totals, i per altra banda els costos d'infraestructura.

Costos salarials

El càlcul d'estimació del costos salarials parteix de l'horari d'atenció de les oficines i del nombre de posicions d'atenció actives, a partir del qual s'obtenen les hores d'atenció totals i el nombre d'atencions realitzables. El nombre d'atencions realitzables, és a dir les que es poden oferir a la ciutadania, s'ajusta a l'estimació de les atencions necessàries, que es computen a partir de l'evolució de l'activitat registrada a les oficines entre el 2022 i el 2025. Les hores d'atenció totals per a oferir el nombre d'atencions realitzables determinen la necessitat en nombre de tramitadores.

A la taula de càlculs es pot observar que s'estima la necessitat de 46,48 tramitadores per cobrir 10 posicions a cada oficina i les 3.120 hores del *Servei de traducció i de suport especial* i així poder oferir 299.184 atencions.

		OMAC			
	Abast	Sant Miquel atencions	Subseu atencions	Servei de traducció o de suport especial	Total
Setmanes/any		52,00	52,00		
Dies/setmana		5,00	6,00		
Festius		15,00	15,00		
Dies hàbils/any	Oficina	245,00	297,00		
Hores atenció/dia	Oficina	11,50	11,50		
Posicions	Oficina	10,00	10,00		
Hores atenció/any	Oficina	28.175,00	34.155,00		62.330,00
Hores suport/ any	Oficina			3.120,00	3.120,00
Hores atenció/any (conveni)	Tramitador	1.760,00	1.760,00	1.760,00	1.760,00
Eficiència		80%	80%	80%	80%
Hores atenció/any (efectives)	Tramitador	1.408,00	1.408,00	1.408,00	1.408,00
Hores atenció/any (efectives)	Oficina	22.540,00	27.324,00		49.864,00
Tramitadors	Oficina	20,01	24,26	2,22	46,48
Temps mig atenció [m]	Oficina	10,00	10,00		
Atencions	Oficina	135.240,00	163.944,00		299.184,00

En el cas de la OAE es fa un còmput equivalent al de l'OMAC tenint en compte que el servei de la OAE es defineix en posicions i hores de servei, i no en atencions. A partir

de les posicions previstes es computa el nombre d'hores anuals de servei i, a partir d'aquestes, el nombre necessari de tramitadores i tècniques per cobrir-les.

OAE	
Setmanes/any	52,00
Dies/setmana	5,00
Festius	15,00
Dies hàbils/any	245,00
Hores atenció/dia/posició	8,50
Posicions	10,00
Hores atenció/any/oficina	20.825,00
Hores/tramitador/any (conveni)	1.760,00
Eficiència	80%
Hores/tramitador/any (efectives)	1.408,00
Tramitadores i tècniques	15,00

A partir del nombre de tramitadores estimades per cobrir els serveis de l'OMAC i de l'OAE es determina la necessitat de personal estructural (responsables, coordinadors, etc.) i es calculen els costos salarials anuals a partir dels salaris contemplats al *Conveni col·lectiu de treball del sector d'oficines i despatxos de Catalunya per als anys 2022-2024* segons la resolució EMT/165/2024, incrementats per ajustar-se als preus de mercats i un cop afegit el plus mensual per coneixement d'idiomes, ja que és un requisit general.

Lloc de treball	Salari anual segons mercat (amb cost d'empresa)	Quantitat OMAC	Quantitat OAE	TOTAL
Responsable	46.877,47 €	0,90	0,10	46.877,47 €
Adjunta	41.898,91 €	4,00		167.595,64 €
Coordinadora (amb idioma)	30.401,45 €	6,00	1,00	212.810,15 €
Tècnica Qualitat	28.970,97 €	1,00		28.970,97 €
Tramitadores (amb idioma)	30.404,03 €	46,48	5,00	1.565.199,47 €
Tècniques	41.594,72 €		10,00	415.947,20 €
TOTALS		58,38	16,10	2.437.400,90 €

Costos d'infraestructura

Els costos d'infraestructura s'han computat a partir de consultes sobre el valor de mercat dels diferents conceptes que es poden veure en detall a la taula resum a continuació, que inclou també els costos indirectes.

PRESSUPOST DE LICITACIÓ	2026	2027	2028	2029	TOTAL
COSTOS DIRECTES					

Costos salarials (el TOTAL incorpora costos Seguretat Social empresa)	1.172.186,62 €	2.437.400,90 €	2.437.400,90 €	1.191.618,22 €	7.238.606,64 €
Costos pel funcionament del servei	385.888,27 €	757.225,18 €	757.225,18 €	370.185,12 €	2.270.523,75 €
Local: Lloguer+adequació+mobiliari+connexions de telecomunicacions (amortització 25%, 4 anys)	140.914,60 €	275.702,48 €	275.702,48 €	134.787,88 €	827.107,44 €
Equips informàtics (pc's, impressores , tabletes, escàners,,,))	22.229,51 €	43.492,51 €	43.492,51 €	21.263,01 €	130.477,54 €
Sistema de gestor de cues (Dispositius, licències i manteniment)	8.320,98 €	16.280,19 €	16.280,19 €	7.945,34 €	48.826,70 €
Fungibles impressores (Tòner, paper, etc)	23.395,40 €	48.000,00 €	48.000,00 €	23.466,67 €	142.862,07 €
Vigilància i neteja	150.880,00 €	295.200,00 €	295.200,00 €	144.320,00 €	885.600,00 €
Altres despeses directes (material oficina, internet, destrucció materials, correu electrònic, roba...)	25.760,00 €	50.400,00 €	50.400,00 €	24.640,00 €	151.200,00 €
350 hores consultoria	8.944,44 €	17.500,00 €	17.500,00 €	8.555,56 €	52.500,00 €
Formacions OAE	843,33 €	1.650,00 €	1.650,00 €	806,67 €	4.950,00 €
Enquestes de satisfacció	4.600,00 €	9.000,00 €	9.000,00 €	4.400,00 €	27.000,00 €
TOTAL	1.558.074,89 €	3.194.626,08 €	3.194.626,08 €	1.561.803,34 €	9.509.130,39 €
COSTOS INDIRECTES (15%)					
Despeses generals d'estructura (assegurança, costos d'administració i financers, ...) (9%)	140.226,75 €	287.516,35 €	287.516,35 €	140.562,31 €	855.821,76 €
Benefici industrial (6%)	93.484,50 €	191.677,57 €	191.677,57 €	93.708,21 €	570.547,85 €
TOTAL	233.711,25 €	479.193,92 €	479.193,92 €	234.270,52 €	1.426.369,61 €
TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes):	1.791.786,14 €	3.673.820,00 €	3.673.820,00 €	1.796.073,86 €	10.935.500,00 €
COST amb IVA	2.168.061,23 €	4.445.322,20 €	4.445.322,20 €	2.173.268,63 €	13.231.974,26 €

Del 2027 en endavant les anualitats són homogènies i proporcionals al període d'execució. Al 2026 l'anualitat és inferior - proporcionalment al temps d'execució - donat que es preveu un nombre inferior d'unitats de prestació al servei de l'OAE. A partir del 2027 s'amplien les unitats de servei de l'OAE per necessitats del servei.

ANNEX 2: OFERTA ECONÒMICA I CRITERIS AUTOMÀTICS

Qui sotasigna el/la senyor/a, amb DNI/NIE núm., en nom propi / en qualitat de representant legal de la persona física/jurídica, amb NIF, telèfon.....amb l'adreça de correu electrònic següent (@)..... assabentat/ada de les condicions exigides per optar a l'adjudicació dels Serveis d'Atenció i Informació a la ciutadania a l'Oficina Multiserveis d'Atenció Ciutadana (OMAC) i a la Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE), núm. Contracte 001_P2501812, presenta la següent proposta, i amb aquesta declaració responsable es compromet al seu compliment i execució en cas que resulti adjudicatari:

1. Oferta econòmica:

IMPORTANT: El licitador haurà de concretar els preus unitaris que ofereixi, IVA exclòs, que no podran ser superiors als preus unitaris màxims establerts, en el Model d'oferta de preus unitaris en format excel que s'adjunten a aquest plec com a document independent.

En introduir els preus unitaris el full de càlcul donarà automàticament l'import global de l'oferta del licitador.

En el cas que una empresa ofereixi un o més preus unitaris per sobre dels preus unitaris màxims de sortida, aquesta quedarà exclosa del procediment.

En el cas que una empresa no especifiqui un o més preus unitaris en model d'oferta de preus unitaris, s'entendrà que el preu ofertat per a aquell servei és el preu unitari màxim de sortida (sense iva).

L'excel amb el model d'oferta de preus unitaris, un cop omplert amb els preus unitaris ofertats i realitzats els càlculs corresponents per obtenir el preu global de la proposició, s'haurà de convertir en un document pdf.

Així doncs, caldrà que l'empresa, d'una banda, presenti en el sobre C, l'annex model d'oferta de preus unitaris en format excel, i d'altra banda, el pdf d'aquest model d'oferta de preus unitaris signat per l'empresa licitadora o persona que el representi. En cas de discrepància entre ambdós documents, prevaldrà el document pdf signat per l'empresa

2. Increment d'hores de consultoria de projectes, anàlisi i disseny de processos per a la millora de circuits actuals

Les empreses licitadores hauran d'indicar quantes hores anuals addicionals de consultoria ofereixen per sobre del mínim de 350 hores requerides al plec de prescripcions tècniques.

	Hores addicionals ofertades (mínim 1 hora, màxim 350 hores)
Increment d'hores de consultoria de projectes, anàlisi i disseny de processos per a la millora de circuits actuals	

3. Reducció del temps de resposta escrita a consultes, queixes i suggeriments

Les empreses licitadores hauran d'indicar el temps de resposta escrita a les consultes, queixes i suggeriments remeses per la ciutadania pel que fa als serveis oferts a les oficines que s'estableix en un màxim de 7 dies naturals segons el previst al plec de prescripcions tècniques.

Marqueu amb una "X" una de les dues opcions de reducció del temps de resposta que ofereix:

Temps de resposta escrita a consultes, queixes i suggeriment	☐ 6 dies naturals	☐ 5 dies naturals
--	--	--

En cas de no marcar cap opció o de marcar les dues opcions s'entendrà que no hi ha cap oferta respecte aquest punt.

4. Reducció del temps de resposta a les sol·licituds d'informes de queixes i suggeriments

Les empreses licitadores hauran d'indicar el temps de resposta a la sol·licitud d'informes individualitzats sobre incidents, queixes, reclamacions i suggeriments, que s'estableix en un màxim de 34,5 hores hàbils (equivalent a 3 dies hàbils regulars d'horari d'atenció al públic) segons el previst al plec de prescripcions tècniques.

Marqueu amb una "X" una de les dues opcions de reducció del temps de resposta que ofereix:

Temps de resposta a les sol·licituds d'informes individualitzats de queixes i suggeriments	☐ 28 hores hàbils	☐ 23 hores hàbils
--	--	--

En cas de no marcar cap opció o de marcar les dues opcions s'entendrà que no hi ha cap oferta respecte aquest punt.

5. Increment del nombre d'enquestes de satisfacció

Les empreses licitadores hauran d'indicar quantes enquestes de satisfacció anuals addicionals ofereixen per sobre del mínim de 600 enquestes de satisfacció anuals requerides al plec de prescripcions tècniques.

	Nombre d'enquestes addicionals ofertes (mínim 1 enquesta, màxim 600 enquestes)
Increment del nombre d'enquestes de satisfacció	

6. Compromís de subministrar articles de vestuari que s'hagin elaborat a partir de fibres naturals procedents d'explotacions de producció ecològica

Les empreses licitadores hauran d'indicar quins dels articles de vestuari requerits al plec de prescripcions tècniques estaran elaborats amb un mínim del 50% de fibres naturals procedents d'explotacions de producció ecològica.

Marqueu amb una "X" quins dels articles següents es compromet a subministrar amb les característiques indicades. Podeu marcar un, els dos o bé cap article.

Article elaborat amb un mínim d'un 50% de fibres naturals procedents d'explotacions de producció ecològica	☐ Polo	☐ Jersei
--	-------------------------------	---------------------------------

L'empresa contractista quedarà vinculada per l'oferta que hagi presentat.

7. Millora dels compromisos quantitatius dels serveis pel que fa al temps d'espera per ser atès a l'oficina

Les empreses licitadores hauran d'indicar la millora quantitativa dels Acords de Nivell de Servei relatius al temps d'espera per ser atès a l'oficina que es contemplen al plec de prescripcions tècniques.

Marqueu amb una "X" només una de les tres opcions de millora dels compromisos quantitatius per a cada tipus:

	Millora dels compromisos quantitatius		
Atencions abans de 10 minuts d'espera de mitjana mensual	☐ 1%	☐ 2%	☐ >=3%
Atencions abans de 10 minuts d'espera de mitjana diària	☐ 1%	☐ 2%	☐ >=3%

En cas de no marcar cap opció o de marcar més d'una opció s'entendrà que no hi ha cap oferta respecte aquest punt.