

## **QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES ESPECÍFIQUES**

### **1. Entitat Adjudicadora**

---

- a) Organisme: Badalona Serveis Assistencials, SA
- b) NIF: A-59551655
- c) Òrgan de contractació: Gerència
- d) Tipus de poder adjudicador: Poder Adjudicador No Administració Pública
- e) Responsable del contracte: Celia Garcia González (Directora de Gestió i Ciutadania)
- f) Òrgan destinatari de les factures derivades del contracte: Direcció Económico-financera
- g) Centre destinatari: Tots els centres que gestiona BSA.
- h) Número d'expedient: BSA 4/25

### **2. Objecte del contracte**

---

- a) Descripció de l'objecte: **Servei de missatgeria per al transport de mercaderia sanitària urgent per a Badalona Serveis Assistencials, S.A**
- b) CPV: 60161000-4 "Serveis de transport de paquets" NUTS: ES511 Barcelona
- c) Divisió per lots: Sí, concorre divisió en lots
- d) Número de lots: 2
- e) Les propostes s'hauran de presentar a lot sencer: Sí
- f) Les propostes es poden presentar diferents lots: Sí
- g) Les propostes poden superar l'import màxim del lot: No.
- h) Els licitadors poden ser adjudicatari de més d'un lot: Sí

### **3. Pressupost del contracte**

---

- a) Valor estimat del contracte (ambdós lots): 329.388,34 € IVA exclòs (398.559,89 € IVA inclòs), distribuït en dos lots:
  - **LOT 1 Transport material sanitari urgent no programat - Diürns de 7:00h a 21:00h laborables de Dilluns a Divendres:** 160.816,32 € IVA exclòs (194.587,75 € IVA inclòs).
  - **LOT 2 Transport material sanitari urgent no programat – Nocturns de 21:00h a 7:00h; (de dilluns a divendres); Diürn i nocturn caps de setmana (24 hores); Festius Locals i Nacionals (24 hores) :** 168.572,02 € IVA exclòs (203.972,14 € IVA inclòs).
- b) Import licitació: 68.622,57 € sense IVA (83.033,31 € IVA inclòs), distribuït en dos lots:
  - **LOT 1 Transport material sanitari urgent no programat - Diürns de 7:00h a 21:00h laborables de Dilluns a Divendres**  
  
Import de licitació (Lot 1): 33.503,40 € sense IVA (40.539,11 € IVA inclòs)

| Codi SAP BSA | Descripció                                                                                                                                                                                                                                                                                | Consum unitats / any | Preu/unitari sense IVA | TOTAL / SENSE IVA        | Valor Impositiu (IVA) | TOTAL/ AMB IVA        |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 70000813     | <b>Servei ordinari Diürn Tarifa Tipus 1</b> - Trajectes amb Punt recollida Centres BSA amb destí Badalona , Montgat , Tiana ,Sant Adrià del Besos i Santa Coloma de Gramanet                                                                                                              | 2.118                | 9,80 €                 | 20.756,40 €              | 21 %                  | 25.115,24 €           |
| 70000814     | <b>Servei ordinari Diürn Tarifa Tipus 2</b> - Trajectes amb Punt recollida Centres BSA amb destí Barcelona                                                                                                                                                                                | 154                  | 12,50 €                | 1.925,00 €               | 21 %                  | 2.329,25 €            |
| 70000931     | <b>Servei ordinari Diürn Tarifa Tipus 3</b> - Trajectes amb Punt recollida Centres BSA amb destí Poblacions Àrea Metropolitana de Barcelona                                                                                                                                               | 70                   | 16,00 €                | 1.120,00 €               | 21 %                  | 1.355,20 €            |
| 70000816     | <b>Servei valisa integral BSA</b> amb disponibilitat exclusiva per a Serveis de 3 hores màximes de durada amb Punts recollida Centres de BSA i Lliurament destí Badalona , Montgat , Tiana ,Sant Adrià del Besos i Santa Coloma de Gramanet , Barcelona i Àrea Metropolitana de Barcelona | 231                  | 42,00 €                | 9.702,00 €               | 21 %                  | 11.739,42 €           |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                        | <b>TOTAL / SENSE IVA</b> |                       | <b>TOTAL/ AMB IVA</b> |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                        | 33.503,40 €              |                       | 40.539,11 €           |

- LOT 2 Transport material sanitari urgent no programat – Nocturns de 21:00h a 7:00h; (de dilluns a divendres); Diürn i nocturn caps de setmana (24 hores); Festius Locals i Nacionals (24 hores)**

Import de licitació (Lot 2): 35.119,17 € sense IVA (42.494,20 € Iva inclòs)

| Codi SAP BSA | Descripció                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Consum unitats / any | Preu/unitari sense IVA | TOTAL / SENSE IVA        | Valor Impositiu (IVA) | TOTAL / AMB IVA        |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------|--------------------------|-----------------------|------------------------|
| 70000618     | <b>Servei ordinari Nocturn i Festius Tarifa Tipus 4 - 2 DIRECCIONS</b> - Trajectes amb sortida Base Operadora fins a Punt de recollida Centres BSA amb destí Lliurament Badalona , Montgat , Tiana ,Sant Adrià del Besos i Santa Coloma de Gramanet , Barcelona i Àrea Metropolitana de Barcelona | 562                  | 60,81 €                | 34.175,22 €              | 21 %                  | 41.352,02 €            |
| 70000618     | <b>Servei ordinari Nocturn i Festius Tarifa Tipus 5 - 1 DIRECCIÓ</b> - Trajectes amb Punt de recollida Centres BSA amb destí Lliurament Badalona , Montgat , Tiana ,Sant Adrià del Besos i Santa Coloma de Gramanet , Barcelona i Àrea Metropolitana de Barcelona                                 | 21                   | 44,95 €                | 943,95 €                 | 21 %                  | 1.142,18 €             |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                      |                        | <b>TOTAL / SENSE IVA</b> |                       | <b>TOTAL / AMB IVA</b> |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                      |                        | 35.119,17 €              |                       | 42.494.20 €            |

El preu es configura per **preus unitaris**. El volum d'activitat especificat és orientatiu i no vinculant; es basa en els registres històrics d'activitat de BSA. A efectes de facturació, el preu unitari ofert per l'adjudicatari s'aplicarà sobre el volum real de l'activitat realitzada. L'adjudicatari s'adaptarà en tot moment a les necessitats reals de consum de Badalona Serveis Assistencials, SA.

En aquest sentit l'entitat contractant aplicarà els preus unitaris oferts per l'empresa adjudicatària, sense quedar obligada a exhaurir l'import estimat del present contracte, d'acord al previst a la disposició addicional 33 LCSP.

Per a la valoració de l'oferta econòmica, la fórmula de càlcul establerta s'aplicarà sobre l'import de licitació ofert pels licitadors per a la globalitat del contracte (un any). Això no obstant, el contracte s'adjudicarà als preus unitaris oferts pel licitador per a cada codi de producte. Els preus unitaris oferts pels licitadors no poden superar els preus unitaris màxims fixats a l'Annex OE.

**Facturació:** A final de cada mes, l'empresa adjudicatària farà un recompte dels serveis realitzats i completats compresos entre el primer dia de mes des de les 00:00h fins el últim dia de mes a les 23:59h, facilitant un Registre detallat dels mateixos amb el que es generarà la facturació mensual.

S'entendrà que un servei està realitzat i completat quan es lliuri a la seva destinació i s'obtingui el corresponent albarà de lliurament. Serà necessari, a efectes de facturació, que es compleixin els dos requisits definits anteriorment per poder comptar-ho com a servei realitzat i completat.

En el cas que un servei s'hagi de duplicar per qualsevol motiu, excepte en cas de responsabilitat de BSA, l'empresa adjudicatària només podrà facturar una única vegada el servei.

c) Import possibles pròrrogues: 205.867,71 € IVA exclòs (249.099,93 € IVA inclòs), distribuït en dos lots:

- **LOT 1 Transport material sanitari urgent no programat - Diürns de 7:00h a 21:00h laborables de Dilluns a Divendres:** 100.510,20 € IVA exclòs (121.617,34 € IVA inclòs).
- **LOT 2 Transport material sanitari urgent no programat – Nocturns de 21:00h a 7:00h; (de dilluns a divendres); Diürn i nocturn caps de setmana (24 hores); Festius Locals i Nacionals (24 hores):** 105.357,51 € IVA exclòs (127.482,59 € IVA inclòs).

d) Import anual: 68.622,57 € sense IVA (83.033,31 € IVA inclòs), distribuït en dos lots:

- **LOT 1 Transport material sanitari urgent no programat - Diürns de 7:00h a 21:00h laborables de Dilluns a Divendres**

Import de licitació (Lot 1): 33.503,40 € sense IVA (40.539,11 € Iva inclòs)

- **LOT 2 Transport material sanitari urgent no programat – Nocturns de 21:00h a 7:00h; (de dilluns a divendres); Diürn i nocturn caps de setmana (24 hores); Festius Locals i Nacionals (24 hores)**

Import de licitació (Lot 2): 35.119,17 € sense IVA (42.494.20 € Iva inclòs)

e) Import possibles modificacions: 13.724,51 € sense IVA (16.606,66 € IVA inclòs), distribuït en dos lots:

- **LOT 1 Transport material sanitari urgent no programat - Diürns de 7:00h a 21:00h laborables de Dilluns a Divendres**

Import de licitació (Lot 1): 6.700,68 € sense IVA (8.107,82 € Iva inclòs)

- **LOT 2 Transport material sanitari urgent no programat – Nocturns de 21:00h a 7:00h; (de dilluns a divendres); Diürn i nocturn caps de setmana (24 hores); Festius Locals i Nacionals (24 hores)**

Import de licitació (Lot 2): 7.023,83 € sense IVA 8.498,84 € Iva inclòs)

- f) Import afectació modificacions en el període de pròrroga: 41.173,53 € sense IVA (49.819,98 € IVA inclòs), distribuït en dos lots:

- **LOT 1 Transport material sanitari urgent no programat - Diürns de 7:00h a 21:00h laborables de Dilluns a Divendres**

Import de licitació (Lot 1): 20.102,04 € sense IVA (24.323,46 € Iva inclòs)

- **LOT 2 Transport material sanitari urgent no programat – Nocturns de 21:00h a 7:00h; (de dilluns a divendres); Diürn i nocturn caps de setmana (24 hores); Festius Locals i Nacionals (24 hores)**

Import de licitació (Lot 2): 21.071,49 € sense IVA (25.496,50 € Iva inclòs)

*El concepte “e) import possibles modificacions” s’ha calculat aplicant el percentatge màxim previst per a modificacions previstes en el present expedient, és a dir el 20% del preu inicial del contracte.*

*No obstant, per a la determinació del Valor Estimat del Contracte (VEC), trobant-nos amb modificacions no puntuals, i de conformitat amb l’informe 2/2020, de 27 de març, de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa de la Generalitat de Catalunya, s’ha calculat l’escenari que contempla el valor màxim que el contracte pot hipotèticament assolir, fent efectives la totalitat de les modificacions previstes per a la vigència inicial i extrapolant-les a les tres pròrroques possibles i previstes al concepte “c) import possibles pròrroques”.*

- g) Partida IVA anual: 14.410,74 €, distribuït en dos lots:

- **LOT 1 Transport material sanitari urgent no programat - Diürns de 7:00h a 21:00h laborables de Dilluns a Divendres**

Import de licitació (Lot 1): 7.035,71 €

- **LOT 2 Transport material sanitari urgent no programat – Nocturns de 21:00h a 7:00h; (de dilluns a divendres); Diürn i nocturn caps de setmana (24 hores); Festius Locals i Nacionals (24 hores)**

Import de licitació (Lot 2): 7.375,03 €.

- h) Anualitats: **2026-2027**

El concepte e) Import sobre possibles modificacions s'ha calculat aplicant el percentatge del 20% sobre l'import de licitació.

Aquest import s'ha calculat incorporant tots els costos estimats, directes i indirectes associats a la prestació que constitueix l'objecte del contracte, de conformitat amb l'establert a l'article 100 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic. El desglossament és el següent:

- Despeses directes: 81%.
- Despeses indirectes: 19%, que correspon:
  - Despeses generals d'estructura: 13%.
  - Marge d'empresa: 6%.

#### **4. Regim de modificació del contracte**

---

El contracte es podrà modificar fins a un màxim del 20% sobre el preu del contracte en els casos següents:

- Per causes que comportin un increment en les necessitats d'enviament de mercaderia, com ara: l'assumpció per part de BSA de la gestió de nous centres o l'increment de l'activitat assistencial que faci augmentar el volum de mercaderies a enviar.

#### **5. S'accepten variants**

---

- a) NO
- b) Número de variants:-----
- c) Aspectes:-----

#### **6. Acceptació d'ofertes integradores**

---

- a) NO

#### **7. Solvència de les empreses**

---

Els licitadors hauran d'acreditar la seva solvència econòmica i financera i tècnica mitjançant l'aportació dels documents següents:

- a) **Solvència econòmica i financera:**
  - De conformitat amb l'article 87.1.a) de la LCSP, el volum anual de negocis referit a l'any de major execució dels darrers tres anys conclosos ha de ser de, com a mínim, una vegada i mitja el valor anual mig del contracte.

Aquesta circumstància s'acreditarà mitjançant l'aportació dels comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil (és imprescindible que s'aporti el model normalitzat del Registre Mercantil) o en el registre oficial que correspongui o, en el cas d'empresaris individuals no inscrits al Registre Mercantil, mitjançant el llibre d'inventaris i comptes anuals legalitzats per aquest Registre.

De conformitat amb l'article 87.3. a) de la LCSP, en cas en què per la tipologia d'operador econòmic no estigui obligat a dipositar comptes en el Registre mercantil, podran acreditar aquest últim mitjançant els seus llibres inventaris i/o comptes anuals legalitzats pel Registre. Així mateix, de conformitat amb l'article 86.1 de la LCSP, s'autoritza per a què la solvència econòmica, en aquest supòsit, pugui ser acreditada mitjançant la presentació de les declaracions anuals d'IVA.

**b) Solvència tècnica:**

- Els licitadors acreditaran la seva solvència tècnica necessàriament pels mitjans següents:

De conformitat amb l'article 90.1.a) de la LCSP, els licitadors hauran d'acreditar que l'import anual acumulat en l'any de major execució dels darrers tres anys dels serveis corresponents al mateix tipus o naturalesa que el que correspon a l'objecte del contracte és de com a mínim el 70% del valor anual mig del contracte.

Aquesta circumstància s'acreditarà mitjançant l'aportació d'una relació dels serveis realitzats per l'interessat en el curs dels darrers tres anys, corresponents al mateix tipus o naturalesa al que correspon l'objecte del contracte, especificant l'import, les dates i el destinatari públic o privat. En el cas de destinataris públics, els serveis realitzats s'entendran acreditats si s'aporta certificat expedit o visat per l'òrgan competent. En el cas de destinataris privats, els serveis realitzats es podran acreditar mitjançant certificats expedits per aquests o, en el seu defecte, mitjançant declaració del licitador acompanyada dels documents que acreditin la realització de la prestació. Els certificats d'execució emesos per destinataris públics podran ser comunicats directament per aquesta entitat a l'òrgan de contractació.

Per determinar la correspondència entre els serveis acreditats i els de l'objecte del contracte es verificarà la coincidència entre els tres primers dígits dels seus respectius codis CPV.

Es considera indispensable demanar els requisits de solvència esmentats a fi de poder garantir la correcta execució del contracte per part de l'empresa adjudicatària.

**c) Classificació empresarial:** No s'exigeix classificació atesa la tipologia contractual.**8. Obtenció de documentació**

---

- a) Pàgina web: <https://contractaciopublica.cat/oc/perfils-contractant/detall/14543010?categoria=0>

**9. Documentació a presentar**

---

Els assenyalats al Plec de Clàusules Administratives Particulars, al Plec de Prescripcions Tècniques i al present quadre de característiques específiques.

**Sobre A:** L'establerta al Plec de Clàusules Administratives Particulars i resta de documentació de la licitació.

**Sobre B:** L'establerta al Plec de Prescripcions Tècniques, en concret:

- **DOC B1.** Memòria tècnica.

**Sobre C:** L'establerta al Plec de Clàusules Administratives Particulars i Plec de Prescripcions Tècniques, i en concret:

- **DOC C1.** Oferta econòmica.
- **DOC C2.** Criteris mediambientals.
- **DOC C3.** Temps de resposta/recollida.
- **DOC C4.** Temps de lliurament

Els models d'aquests documents es troben inclosos en el document Annex OE que s'adjunta al Sobre Digital. Les empreses l'hauran d'emplenar i signar electrònicament. Les empreses han de presentar aquest document en format PDF.

Número de sobres a presentar: 3

---

**10. Vigència del contracte**

---

- a) Període: 1 any
- b) Possibilitat de pròrroga: Si
- c) Termini màxim de pròrroga: Tres pròrrogues anuals (1+1+1), obligatòries pel contractista i potestatives per a BSA.

---

**11. Subrogació del personal**

---

SI ☐ NO ☒

\* Nota: en el cas que hi hagi personal a subrogar, serà el que consta al Plec de Prescripcions Tècniques.

---

**12. Condicions de participació- Requisits per licitar**

---

Els assenyalats al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

---

**13. Data màxima de formulació de consultes per parts dels interessats a l'expedient**

---

De conformitat amb la clàusula quinzena del Plec de Clàusules Administratives Particulars, la data màxima que l'Òrgan de Contractació acceptarà dubtes o consultes en relació als plecs que regeixen la present licitació serà de 12 dies abans de finalitzar el període de presentació d'ofertes.

---

**14. Data inici de la prestació i lloc de lliurament i/o d'execució**

---

- a) Data d'inici de la prestació (en cas de contractes de serveis): El dia 1 del mes següent a la data de formalització del contracte.
- b) Lloc: El servei es realitzarà en els centres gestionats per BSA.

---

**15. Programa de treball**

---

Segons l'establert al Plec de Prescripcions Tècniques.

---

**16. Forma d'adjudicació**

---

- a) Tramitació: Ordinària.
- b) Procediment: Procediment obert harmonitzat
- c) Forma: Utilització de diferents criteris per a determinar la millor oferta relació qualitat /preu.

---

**17. Garanties**

---

- a) Provisional: Resta dispensada.
- b) Definitiva: L'adjudicatari haurà de constituir una garantia definitiva del 5 per 100 de l'import de licitació, IVA exclòs.

---

**18. Presentació d'ofertes**

---

- a) Període: abans de les 14 hores del dia establert en l'anunci de licitació de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública.
- b) Forma de presentació: mitjançant Sobre Digital i conforme l'establert a la clàusula quinzena del Plec de Clàusules Administratives Particulars.

---

**19. Mesa de Contractació**

---

- Presidenta: Sra. Cèlia Garcia González, Directora de Gestió i Ciutadania de Badalona Serveis Assistencials, SA o persona en qui delegui.
- Secretari: Sr. Andrés Molina Fernández, Tècnic Superior de la Unitat de Contractació de Badalona Serveis Assistencials, SA o persona en qui delegui.
- Vocal: Un membre del Consell d'Administració de Badalona Serveis Assistencials, SA o persona en qui delegui.
- Vocal: Sra. Ona Madueño Grífols, Directora Econòmicofinancera de Badalona Serveis Assistencials, SA o persona en qui delegui.
- Vocal: Sra. Laura González Campos, Adjunta a la Direcció de Gestió i Ciutadania de Badalona Serveis Assistencials, SA o persona en qui delegui.
- Vocal: Sr. Pedro Ginés Garcia Villar, Advocat del Servei Agregat de Contractacions Administratives del Consorci de Salut i Social de Catalunya o persona en qui delegui.

---

**20. Obertura privada de les ofertes dels sobres B (documentació tècnica i criteris susceptibles de judici de valor)**

---

En virtut de l'establert a l'article 157.4 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic i segons l'informe de la Direcció General de Contractació Pública de data 12 d'abril de 2018, l'obertura dels sobres B (referent a les proposicions susceptibles de judici de valor) no es realitzarà en acte públic.

---

**21. Demostració**

---

No aplica.

---

**22. Visita tècnica**

---

No aplica.

---

**23. Obertura privada de les ofertes dels sobres C (proposició econòmica i criteris avaluables de forma automàtica)**

---

En virtut de l'establert a l'article 157.4 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, atès que en la present licitació es preveu la utilització de mitjans electrònics, l'obertura dels sobres C (referent a la proposició econòmica i criteris avaluables de forma automàtica) no es realitzarà en acte públic.



## **24. Criteris d'adjudicació**

---

La distribució de la puntuació establerta es la següent:

### **CRITERIS SUBJECTIUS O SUSCEPTIBLES DE JUDICI DE VALOR (SOBRE B). PUNTUACIÓ MÀXIMA: 15 PUNTS**

#### **1) MEMÒRIA TÈCNICA (FINS A 15 PUNTS) (Ambdós lots)**

La memòria tècnica haurà d'incloure, com a mínim, la informació següent, amb un nivell de detall suficient per acreditar la capacitat tècnica i organitzativa del licitador.

En aquest apartat, les empreses hauran d'incloure els següents apartats, incloent tota la informació especificada:

##### **1. Mitjans personals**

- **Relació del personal assignat al servei**, indicant:
  - Nombre total d'efectius.
  - Perfils professionals (conductors, coordinadors logístics, tècnics de suport).
  - Formació específica (ADR, manipulació de mostres biològiques, cadena de fred).
  - Experiència prèvia en serveis similars.
- **Organigrama funcional amb rols i responsabilitats.**

##### **2. Mitjans materials i tècnics**

- **Flota de vehicles:**
  - Dotació i tipologia (furgonetes isoterms, vehicles amb refrigeració, etc.) sense especificar eficiència energètica.

**IMPORTANT!** Les empreses no podran proporcionar informació respecte qualsevol aspecte que faci referència a la eficiència energètica, atès que aquest és un criteri avaluable automàticament. En el cas que una empresa ho indiqui a la memòria podrà ser exclosa del present procediment de licitació.

##### **3. Organització del servei**

- **Procediments operatius:**
  - Protocols de recollida i lliurament. En concret com es realitzarà la gestió d'albarans.
  - Gestió d'incidències i comunicació immediata.
- **Disponibilitat horària:**
  - Cobertura del servei segons requeriments. Explicació de com s'organitzarà el servei.

La memòria tècnica es valorarà segons els següents criteris:

#### **1) Comprensió i claredat de la informació aportada (2 punts)**

Aquest criteri avalua la capacitat del licitador per presentar la informació de manera **entenedora, ordenada i completa**, facilitant la interpretació per part de l'òrgan de contractació

Aspectes que es valoraran:

- **Estructura clara i coherent**
  - La informació ha d'estar organitzada en apartats i subapartats lògics (objecte, abast, condicions, durada, etc.).
  - Ús de títols i numeració per facilitar la lectura.

- **Precisió i detall suficient**
  - Explicació completa dels serveis inclosos, condicions i limitacions.
- **Llenguatge entenedor i formal**
  - Redacció clara
- **Suport visual opcional**
  - Quadres, esquemes o taules que ajudin a sintetitzar la informació.

## **2) Adequació dels mitjans personals i materials a les exigències del servei (10 punts)**

Aquest criteri té com a objectiu valorar la capacitat del licitador per garantir la correcta execució del servei mitjançant la disponibilitat i adequació dels recursos humans i materials necessaris. En aquest cas, es valoraran els següents aspectes:

### **2.1) Mitjans personals (fins a 5 punts). Aspectes a valorar:**

- **Nombre suficient de professionals** per cobrir el servei en tot moment.
- **Perfil professional:** formació específica, experiència acreditada en serveis similars i coneixement de protocols de seguretat.
- **Disponibilitat horària:** capacitat per atendre les franges requerides i serveis urgents.
- **Protocol de substitucions:** pla per garantir la continuïtat del servei en cas d'absències o incidències.

### **2.2) Mitjans materials (fins a 5 punts). Aspectes a valorar:**

- **Vehicles adequats i homologats** per al transport de valises, amb manteniment al dia i assegurances vigents.
- **Equipament complementari:** sistemes de seguiment GPS, telèfons corporatius, elements de protecció i seguretat.
- **Infraestructura de suport:** base operativa, espais per custòdia temporal si cal, i recursos tecnològics per la gestió del servei.
- **Organització i coordinació:** sistema de gestió i control per garantir la traçabilitat de les trameses i el compliment dels temps.
- **Compliment normatiu:** certificacions, permisos i assegurances exigides per la normativa vigent.

## **3) Qualitat dels procediments operatius (3 punts)**

Aquest criteri avalua la solidesa, claredat i eficàcia dels procediments que el licitador proposa per garantir la correcta execució del servei, assegurant la traçabilitat, la seguretat i la continuïtat.

### **Aspectes que es valoraran:**

- **Definició i documentació dels procediments**
  - a. Existència de protocols escrits per a totes les fases del servei (recollida, transport, lliurament).
  - b. Claredat en la descripció de responsabilitats i fluxos de treball.
- **Traçabilitat i control**
  - a. Sistemes per garantir el seguiment en temps real (GPS, aplicacions de control).
  - b. Registre d'incidències i mecanismes de resolució.

- **Plans de contingència**
  - a. Procediments davant incidències (retards, averies, absències de personal).
  - b. Protocols per garantir la continuïtat del servei en situacions d'emergència.
- **Compliment normatiu i seguretat**
  - a. Procediments alineats amb la normativa vigent i amb els requisits de seguretat en el transport de valises.

**Es requereix l'obtenció d'un mínim de 8 punts sobre 15 en l'apartat de criteris tècnics i susceptibles de judici de valor. Les empreses que no arribin a aquest llindar mínim, seran excloses de la licitació.**

**CRITERIS OBJECTIUS O AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA (SOBRE C) PUNTUACIÓ MÀXIMA: 85 PUNTS**

Les ofertes hauran d'incloure, dins del Sobre C, la documentació següent que els licitadors realitzaran amb l'annex OE que s'adjuntarà al Sobre Digital:

**1) Oferta econòmica – fins a 40 punts (Ambdós lots)**

Obtenint la màxima puntuació l'oferta més econòmica i puntuant-se la resta d'ofertes econòmiques segons la fórmula següent:

$$P_v = \left[ 1 - \left( \frac{O_v - O_m}{IL} \right) \left( \frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

On:

Pv = Puntuació de l'oferta a valorar

Ov = Oferta a valorar

Om = Oferta millor (més econòmica)

IL= Import de la licitació (sense IVA)

VP = Valor de ponderació: **1**

P = Punts criteri econòmic: 40

Les empreses presentaran la seva oferta d'acord amb el desglossament establert a l'annex OE que es publicarà al Sobre Digital. Per assignar la puntuació es tindrà en compte l'import de licitació (1 any de contracte), tenint en compte l'import total.

Per a la valoració de l'oferta econòmica, la fórmula de càlcul establerta s'aplicarà sobre l'import de licitació ofert pels licitadors per a la globalitat del contracte (un any). Això no obstant, el contracte s'adjudicarà als preus unitaris oferts pel licitador per a cada codi de producte. Els preus unitaris oferts pels licitadors no poden superar els preus unitaris màxims fixats a l'Annex OE.

**Advertiment:** En cas que el licitador no presenti oferta econòmica serà motiu d'exclusió per haver formulat una oferta parcial. D'igual manera, serà motiu d'exclusió les ofertes que es presentin que superin l'import de licitació.

## 2) Criteris mediambientals – fins a 5 punts (Ambdós lots)

### Objectiu:

Amb la finalitat de fomentar la sostenibilitat i reduir les emissions contaminants, es valorarà positivament la disponibilitat de vehicles que compleixin els criteris d'eficiència energètica establerts per la normativa vigent.

### Àmbit aplicació:

Tan sols seran considerats els **vehicles destinats exclusivament a la realització dels serveis** objecte de la licitació, quedant expressament exclosos aquells vehicles d'estructura o de suport que no participin en el transport de trameses.

### Definició de Vehicles més eficients:

Es consideraran vehicles més eficients aquells que disposin de distintiu ambiental atorgat per la Direcció General de Trànsit (DGT), d'acord amb la següent classificació:

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Identifica els vehicles més eficients. Tindran dret a aquesta etiqueta els elèctrics de bateria (BEV), els elèctrics d'autonomia estesa (REEV), els elèctrics híbrids endollables (PHEV) amb una autonomia de 40 km o els vehicles de pila de combustible.                                                                                                                                                 |
|    | Tindran dret a aquesta etiqueta els elèctrics endollables amb autonomia inferior a 40 km, els híbrids no endollables (HEV), els vehicles propulsats per gas natural i gas (GNC i GNL) o gas líquid del petroli (GLP). Han de complir els criteris de l'etiqueta C.                                                                                                                                         |
|   | Vehicles de combustió interna que compleixen amb les últimes emissions EURO. Tindran dret a aquesta etiqueta turismes i furgonetes lleugeres de gasolina matriculades a partir de gener de 2006 i dièsel a partir de setembre de 2015. Vehicles de més de 8 places, exclos el conductor, i pesats tant de gasolina com de dièsel, matriculats des del 2014.                                                |
|  | Vehicles de combustió interna que, tot i no complir amb les últimes especificacions de les emissions EURO, sí que compleixen amb les anteriors. Tindran dret a aquesta etiqueta els turismes i les furgonetes lleugeres de gasolina matriculades des de l'1 de gener de 2001 i els dièsel a partir de 2006. Vehicles de més de 8 places i pesats, tant de gasolina com de dièsel, matriculats des de 2006. |

**Sense distintiu:** Vehicles que no compleixen els requisits d'eficiència energètica.

### Criteri: Proporció i tipologia de vehicles eficients destinats al servei

Aquest criteri té com a objectiu incentivar l'ús de vehicles amb menor impacte ambiental en la prestació del servei. La puntuació s'assignarà en funció del **nombre i tipus de distintiu mediambiental** dels vehicles que el licitador destini al servei, aplicant la fórmula següent:

### Fórmula de puntuació

PUNTUACIÓ =

$$(N^{\circ} \text{ECO} \times 5) + (N^{\circ} \text{ECO/C} \times 4) + (N^{\circ} \text{C} \times 3) + (N^{\circ} \text{B} \times 1) + (N^{\circ} \text{Sense etiqueta} \times 0)$$

-----  
Nº Total vehicles Flota

On:

- **Nº ECO** = Nombre de vehicles amb distintiu **ECO**. (ZERO EMISSIONS)
- **Nº ECO/C** = Nombre de vehicles amb distintiu **ECO/C**.
- **Nº C** = Nombre de vehicles amb distintiu **C**.
- **Nº B** = Nombre de vehicles amb distintiu **B**.
- **Sense etiqueta** = Vehicles sense distintiu mediambiental.

\*Les empreses hauran d'utilitzar obligatòriament l'annex OE per fer la seva proposta.

### Interpretació

- El resultat serà un valor entre **0 i 5 punts**, proporcional a la presència de vehicles més eficients.
- Es valorarà la **proporció** respecte al total de la flota destinada al servei, no només el nombre absolut.
- La suma del **Nº de vehicles** en cap cas pot superar el **Nº total de Flota** disponible per a la realització del Servei, no podent superar el 100%. En el cas de incórrer en un percentatge superior al 100%, no serà considerat com una informació correcta, per tant, en aquest apartat s'atorgaran **0 punts**.

**Advertiment:** En cas que el licitador no presenti cap oferta en referència al present criteri d'adjudicació, se li atorgarà per aquest mateix una puntuació equivalent a 0 punts.

### 3) Temps de Resposta / Recollida - fins a 20 punts

En aquest apartat es valorarà el **compromís de l'empresa licitadora pel que fa al temps de resposta**, entès com el període de temps, mesurat en minuts, que transcorre **des de la confirmació o activació del servei de transport** (ja sigui per via telefònica i/o digital) **fins al moment en què el transportista es presenta físicament al lloc de recollida** de la mercaderia.

#### Aspectes a incloure i valorar:

##### 1. Temps de resposta/ recollida

- Expressat en minuts des de la recepció de la petició fins a la recollida.

#### LOT 1 TRANSPORT MATERIAL SANITARI URGENT NO PROGRAMAT

Diürns de 7:00h a 21:00h Laborables de Dilluns a Divendres

| CODI SAP<br>BSA | Temps de Resposta / Recollida                                                                                                                                                                                                                                                  |         |                    |                    |                   |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------|--------------------|-------------------|
|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                | 30 min  | De 29 min a 15 min | De 14 min a 10 min | Inferior a 10 min |
| 70000813        | Servei ordinari Diürn Tarifa Tipus 1 - Trajectes amb Punt recollida Centres BSA amb destí Badalona, Montgat, Tiana, Sant Adrià del Besos i Santa Coloma de Gramanet                                                                                                            | 0 Punts | 2 Punts            | 3 punts            | 5 punts           |
| 70000814        | Servei ordinari Diürn Tarifa Tipus 2 - Trajectes amb Punt recollida Centres BSA amb destí Barcelona                                                                                                                                                                            | 0 Punts | 2 Punts            | 3 punts            | 5 punts           |
| 70000931        | Servei ordinari Diürn Tarifa Tipus 3 - Trajectes amb Punt recollida Centres BSA amb destí Poblacions Àrea Metropolitana de Barcelona                                                                                                                                           | 0 Punts | 2 Punts            | 3 punts            | 5 punts           |
| 70000816        | Servei valisa integral BSA amb disponibilitat exclusiva per a Serveis de 3 hores màximes de durada amb Punt recollida Centres de BSA i Lliurament destí Badalona, Montgat, Tiana, Sant Adrià del Besos i Santa Coloma de Gramanet, Barcelona i Àrea Metropolitana de Barcelona | 0 Punts | 2 Punts            | 3 punts            | 5 punts           |

---

**LOT 2 TRANSPORT MATERIAL SANITARI URGENT NO PROGRAMAT**


---

Nocturns de 21:00h a 7:00h (de dilluns a divendres);  
Diürn i nocturn caps de setmana (24 hores);  
Festius Locals i Nacionals (24 hores)

---

| CODI SAP<br>BSA | Temps de Resposta                                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |                          |                          |                         |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 60 min  | De<br>59 min a<br>30 min | De<br>29 min a<br>15 min | Inferior<br>a 15<br>min |
| 70000618        | <b>Servei ordinari Nocturn i Festius Tarifa Tipus 4 - 2 DIRECCIONS</b> - Trajectes amb sortida Base Operadora fins a Punt de recollida Centres BSA amb destí Lliurament Badalona , Montgat , Tiana ,Sant Adrià del Besos i Santa Coloma de Gramanet , Barcelona i Àrea Metropolitana de Barcelona | 0 Punts | 4 Punts                  | 6 punts                  | 10 punts                |
| 70000618        | <b>Servei ordinari Nocturn i Festius Tarifa Tipus 5 - 1 DIRECCIO</b> - Trajectes amb Punt de recollida Centres BSA amb destí lliurament Badalona , Montgat , Tiana ,Sant Adrià del Besos i Santa Coloma de Gramanet , Barcelona i Àrea Metropolitana de Barcelona                                 | 0 Punts | 4 Punts                  | 6 punts                  | 10 punts                |

**Advertiment:** En cas que el licitador no presenti cap oferta en referència al present criteri d'adjudicació, se li atorgarà per aquest mateix una puntuació equivalent a 0 punts.

#### 4) Temps de Lliurament fins a 20 punts

En aquest apartat es valorarà el **compromís de l'empresa licitadora pel que fa al temps de lliurament**, entès com el període de temps, mesurat en minuts, que transcorre **des del moment en què la mercaderia és recollida pel transportista fins que és lliurada al punt de destinació final** indicat en l'ordre de servei.

**Aspectes a incloure i valorar:**

#### Temps de lliurament

- Expressat en minuts des de la recollida de la tramesa fins a lliurament a destí.

---

**LOT 1 TRANSPORT MATERIAL SANITARI URGENT NO PROGRAMAT**


---

Diürns de 7:00h a 21:00h Laborables de Dilluns a Divendres

---

| CODI SAP<br>BSA | Temps de Lliurament                                                                                                                                                                                                                                                                |               |                        |                          |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------|--------------------------|
|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>20 min</b> | <b>19 min a 10 min</b> | <b>Inferior a 10 min</b> |
| 70000813        | Servei ordinari Diürn Tarifa Tipus 1 - Trajectes amb Punt recollida Centres BSA amb destí Badalona , Montgat , Tiana ,Sant Adrià del Besos i Santa Coloma de Gramanet                                                                                                              | 0 Punt        | 2 Punts                | 10 Punts                 |
|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>50 min</b> | <b>50 min a 30 min</b> | <b>&lt;30 min</b>        |
| 70000814        | Servei ordinari Diürn Tarifa Tipus 2 - Trajectes amb Punt recollida Centres BSA amb destí Barcelona                                                                                                                                                                                | 0 Punt        | 2 Punts                | 5 Punts                  |
|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>80 min</b> | <b>79 min a 50 min</b> | <b>&lt;50 min</b>        |
| 70000931        | Servei ordinari Diürn Tarifa Tipus 3 - Trajectes amb Punt recollida Centres BSA amb destí Poblacions Àrea Metropolitana de Barcelona                                                                                                                                               | 0 Punt        | 2 Punts                | 5 Punts                  |
|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>180min</b> |                        |                          |
| 70000816        | Servei valisa integral BSA amb disponibilitat exclusiva per a Serveis de 3 hores màximes de durada amb Punts recollida Centres de BSA i Lliurament destí Badalona , Montgat , Tiana ,Sant Adrià del Besos i Santa Coloma de Gramanet , Barcelona i Àrea Metropolitana de Barcelona | No aplica *   |                        |                          |

### **Servei amb Codi SAP 70000816 – Servei Valisa Integral BSA**

Per aquest servei **no s'aplicarà cap puntuació en relació a temps de lliurament** , atès que:

- **Disponibilitat exclusiva:** El servei consisteix en posar a disposició de BSA un recurs dedicat durant un període concret (**180 minuts**), amb capacitat per realitzar tants lliuraments i recollides com siguin necessaris.
- **Variabilitat operativa:** Els lliuraments no segueixen una planificació prèvia ni rutes fixes, sinó que **varien en funció dels requeriments immediats de BSA**, fet que impedeix establir una ponderació temporal atesa a aquesta variabilitat .

| <b>LOT 2</b> | <b>TRANSPORT MATERIAL SANITARI URGENT NO PROGRAMAT</b>                                                                                       |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | Nocturns de 21:00h a 7:00h (de dilluns a divendres);<br>Diürn i nocturn caps de setmana (24 hores);<br>Festius Locals i Nacionals (24 hores) |



| CODI SAP<br>BSA |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Temps de Lliurament |                 |                 |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|-----------------|
|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 60 min              | 59 min a 30 min | 29 min a 15 min |
| 70000618        | <b>Servei ordinari Nocturn i Festius Tarifa Tipus 4 - 2 DIRECCIONS</b> - Trajectes amb sortida Base Operadora fins a Punt de recollida Centres BSA amb destí Lliurament Badalona , Montgat , Tiana , Sant Adrià del Besos i Santa Coloma de Gramanet , Barcelona i Àrea Metropolitana de Barcelona | 0 Punts             | 5 punts         | 10 Punts        |
|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 45 min              | 44 min a 30 min | 29 min a 15 min |
| 70000618        | <b>Servei ordinari Nocturn i Festius Tarifa Tipus 5 - 1 DIRECCIO</b> - Trajectes amb Punt de recollida Centres BSA amb destí lliurament Badalona , Montgat , Tiana , Sant Adrià del Besos i Santa Coloma de Gramanet , Barcelona i Àrea Metropolitana de Barcelona                                 | 0 Punts             | 5 punts         | 10 Punts        |

**Advertiment: En cas que el licitador no presenti cap oferta en referència al present criteri d'adjudicació, se li atorgarà per aquest mateix una puntuació equivalent a 0 punts.**

## 25. Termini mínim de garantia

- a) SI
- b) Termini: Durant l'execució del contracte.

## 26. Ofertes amb valors anormals

- a) SI
- b) Són les següents: són les que consten en el Plec de Clàusules Administratives Particulars.

## 27. Pòlissa de Responsabilitat Civil

- a) Obligació de constituir una pòlissa de responsabilitat civil: SI
- b) L'adjudicatari haurà de tenir vigents les següents assegurances, amb els següents imports:
  - Pòlissa d'assegurança dels vehicles, d'acord amb la normativa vigent, que cobreixi la responsabilitat civil a tercers.

El capital assegurat de dita pòlissa de responsabilitat civil serà, com a mínim, de 350.000 per sinistre i any.

  - Pòlissa d'assegurança que cobreixi els danys produïts en les mercaderies transportades per l'empresa adjudicatària, per un valor mínim de 100.000€.

## 28. Subcontractació

Sí. En cas de subcontractació d'alguna de les prestacions objecte del contracte, l'empresa subcontractista haurà d'acreditar que reuneix tots els requisits de solvència tècnica i econòmica indicats en el present plec.



## **29. Forma de pagament**

---

La que s'assenyala al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

## **30. Revisió de preus**

---

No hi ha revisió de preus.

## **31. Obligacions contractuals essencials**

---

a) Sí

Es preveuen les següents obligacions contractuals essencials:

- Executar el servei amb la màxima diligència exigible a un bon professional, de conformitat amb les bones pràctiques del sector i segons el previst en el present Plec i els seus annexes.
- A tenir en compte, donar compliment i fer complir a tercers, en l'execució del servei objecte del contracte, la normativa que estigui vigent i que, si s'escau, resulti aplicable.
- Complir amb els terminis previstos en el present Plec i la seva oferta.
- Vetllar pels interessos de BSA en execució del servei objecte del contracte, i actuar amb bona fe i transparència envers el responsable del contracte.
- Aplicar les instruccions del responsable del contracte per part de BSA.
- Posar en coneixement del responsable del contracte qualsevol error, incidència, incompliment normatiu o risc que detecti en l'execució del present contracte.
- Rectificar, a la major brevetat possible, els errors que detecti en l'execució de les seves funcions, posant-los en coneixement de BSA, sense perjudici de les responsabilitats que es puguin derivar d'aquests errors.
- Mantenir, durant tota la vigència del contracte, la pòlissa de responsabilitat civil indicada al quadre de característiques específiques.
- Disposar del mitjans personals i/o materials indicats en el present Plec, així com a la seva oferta.
- Disposar d'autorització de transport vigent que siguin preceptives per la realització del servei.

## **32. Aspectes relatius a criteris socials i ambientals**

---

Per a ambientalitzar el contracte s'ha tingut en compte:

- ☐ Les mesures de compra verda elaborades per la Comissió Europea.
- ☐ Alguna guia de compra verda de la Generalitat.
- ☒ Altres.

Quina tipologia de criteris ambientals d'entre els següents s'han incorporat:

- ☐ Eficiència energètica i estalvi de consum d'aigua, i recursos.
- ☒ Menys emissió de gasos amb efecte hivernacle, contaminants, partícules, pols, soroll o radiacions.
- ☐ L'ús d'energia i de materials procedents de fonts renovables o reciclades.
- ☐ L'absència o la baixa presència de substàncies tòxiques o perilloses.
- ☐ La generació associada de menys residus.
- ☐ Les garanties d'extensió de la seva vida útil (actualització i reparabilitat).
- ☐ La reutilització, la reciclabilitat i el reciclatge.
- ☐ La producció més eficient amb mètodes ecològics i d'aplicació d'eines de disseny de baix impacte ambiental o d'ecodisseny.
- ☐ Qualsevol altre que estigui impulsat per un programa o política ambiental.

### **33. Sancions i Penalitats**

---

Les que consten en el Plec de Clàusules Administratives Particulars i al Plec de Prescripcions Tècniques.

En cas de discrepància en la regulació dels diversos documents o en cas que la mateixa infracció estigui penalitzada de forma diferent en els diversos documents citats anteriorment, tindran preferència d'aplicació les següents penalitats (en l'ordre que s'indica):

1. Les regulades al Plec de Prescripcions Tècniques.
2. Les regulades al present quadre de característiques.
3. Les regulades al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

### **34. Causes específiques de resolució contractual**

---

Les previstes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars i al Plec de Prescripcions Tècniques.

En cas de discrepància en la regulació dels diversos documents, tindran preferència d'aplicació les següents causes de resolució (en l'ordre que s'indica):

1. Les regulades al Plec de Prescripcions Tècniques.
2. Les regulades al present quadre de característiques.
3. Les regulades al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

### **35. Propietat Industrial i intel·lectual**

---

El regulat en el Plec de Clàusules Administratives Particulars.

### **36. Cessió del contracte**

---

Sí, prèvia autorització de BSA.

L'empresa cessionària haurà d'acreditar que reuneix tots els requisits de solvència tècnica i econòmica indicats en el present plec.

### **37. Execució del contracte: Protecció a la infància i a la adolescència**

---

L'execució del contracte implica el contacte habitual amb menors: NO.

### **38. Recurs**

---

- a) Tipus de Recurs: Recurs especial en matèria de contractació.
- b) Òrgan competent en procediments de recurs: Tribunal Català de Contractes del Sector Públic

### **39. Indicar si el contracte està relacionat amb un projecte o programa finançat amb fons de la Unió Europea**

---

NO.

**40. ACP (Acord sobre Contractació Pública) aplicable al contracte**

---

Sí

**41. Tractament de dades de caràcter personal**

---

L'execució del contracte requereix el tractament de dades de caràcter personal per part de l'empresa contractista:

SI ☒ NO ☐

L'adjudicatari està obligat a assegurar que els seus professionals garanteixin el ple compliment de tot allò que estableix el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a lliure circulació d'aquestes dades (RGPD), i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals, així com la seva normativa de desenvolupament, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte.

La finalitat per la que es cedeixen les dades és per tal de portar a terme correctament l'execució del contracte i perquè l'objecte d'aquest així ho requereix. No obstant, l'empresa contractista no podrà destinar aquestes dades a cap altre ús diferent de la realització de l'objecte del contracte.

**42. Per més informació o aclariments**

---

Les consultes tècniques i/o administratives es formularan a través del Perfil del Contractant de BSA, a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya.

Les respostes a les consultes plantejades seran publicades al Perfil del Contractant de BSA com a màxim 6 dies abans de finalitzar el període de presentació d'ofertes.

Més informació: podeu consultar els Materials d'ajuda a la ciutadania i les empreses <https://contractaciopublica.cat/ca/manuals/usuari>

Dubtes, incidències i consultes tècniques sobre les eines: Servei de suport a la ciutadania i les empreses del SAU – TIC de la Generalitat.