



MEMÒRIA-INFORME DE MOTIVACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT UN CONTRACTE RESERVAT PER UN CENTRE ESPECIAL DE TREBALL D'INICIATIVA SOCIAL (CETIS), DELS SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I INFORMACIÓ A LA CIUTADANIA RESPECTE ELS PROGRAMES DE SERVEIS DE TRANSPORT ESCOLAR, TRANSPORT ADAPTAT, DEL SERVEI D'ATENCIÓ A DOMICILI (SAD) I DE L'OFICINA COMARCAL D'HABITATGE DEL CONSELL COMARCAL DEL VALLÈS ORIENTAL, AMB INCORPORACIÓ D'OBJECTIUS D'EFICIÈNCIA SOCIAL REFERENTS A LA INSERCIÓ DE PERSONES AMB DIVERSITAT FUNCIONAL

SMEC

EXP: X2026001881

2026-11-S LICITACIÓ CALL CENTER

RELACIÓ DE FETS

1. OBJECTE DE L'INFORME

Aquest informe té per objecte motivar la necessitat de dur a terme la contractació, mitjançant un contracte reservat a un Centre Especial de Treball d'Iniciativa Social (CETIS), dels serveis d'atenció telefònica i informació a la ciutadania respecte els programes i serveis de transport escolar, transport adaptat, del Servei d'atenció a domicili (d'ara en endavant SAD) i de l'Oficina Comarcal d'Habitatge del Consell Comarcal del Vallès Oriental, així com determinar els aspectes que cal tenir en consideració en la redacció del plec de clàusules administratives particulars.

2. ÀREA QUE PROPOSA LA CONTRACTACIÓ

La Gerència

3. OBJECTE DEL CONTRACTE I OBJECTIUS

Aquest contracte té per objecte la prestació del servei d'atenció telefònica (que es pot complementar també amb comunicació a través del correu electrònic) als usuaris/-ies dels serveis de transport escolar, transport adaptat, del SAD i de l'Oficina Comarcal d'Habitatge del Consell Comarcal.

Aquest servei d'atenció telefònica, complementada amb comunicació mitjançant el correu electrònic, es denomina Call Center.

Un Call Center és un centre de treball on es realitzen i/o es reben trucades, a més de gestions de dades i de contactes.



Existeixen dos tipus de Call Center: intern i extern. En el cas d'optar per la solució d'un Call Center intern estem parlant d'un servei que és part de l'empresa, per tant una àrea dins de la mateixa.

En canvi en el model de Call Center extern ens trobem davant d'empreses que existeixen únicament per aquesta finalitat. Aquestes empreses són aliades nostres i s'encarreguen de fer el que calgui perquè el Call Center generi els resultats sol·licitats per part nostra, al millor cost possible.

El Call Center que licitem des del Consell Comarcal és un Call Center extern. Els objectius d'aquest servei són:

- Descongestionar els àmbits del Consell Comarcal que ofereixen els serveis de transport escolar, transport adaptat, SAD i l'Oficina Comarcal d'Habitatge.
- Donar resposta a la ciutadania davant possibles dubtes i consultes plantejades en relació amb el servei de transport escolar, de transport adaptat, SAD i/o Oficina Comarcal d'Habitatge.
- Donar resposta ràpida a les incidències que es puguin produir tant al servei de transport escolar, adaptat, SAD com l'Oficina Comarcal d'Habitatge.
- Mantenir un servei de qualitat als usuaris/-ies dels serveis.
- Actualitzar les bases de dades dels usuaris/-ies.

Els agents implicats en aquests serveis són:

I. PEL TRANSPORT ESCOLAR I ADAPTAT:

- Coordinació transport escolar i transport adaptat: empreses contractades pel Consell Comarcal per dur a terme aquests serveis. Aquestes empreses designen una persona coordinadora.
- Coordinació acompanyants: empreses contractades pel Consell Comarcal per fer el servei d'acompanyants al transport escolar gestionat pel Consell Comarcal. Aquestes empreses designen una persona coordinadora.
- Usuaris/-ies.
- Centres escolars.
- Call Center.
- Consell Comarcal.

El circuit de derivació de les incidències rebudes és el següent:

1.1) INCIDÈNCIES DEL TRANSPORT ESCOLAR I TRANSPORT ADAPTAT:

- No atura servei: si la incidència que s'ha produït no atura el servei la



coordinació del transport escolar es posarà en contacte amb el Call Center per informar d'aquesta. En aquest cas també la coordinació del transport escolar es posarà en contacte amb la coordinació d'acompanyants per informar de la incidència produïda.

- S'atura servei: si la incidència que s'ha produït atura el servei, la coordinació del transport escolar es posarà en contacte amb el Call Center per informar d'aquesta. En aquest cas també la coordinació del transport escolar es posarà en contacte amb la coordinació d'acompanyants per informar de la incidència produïda. A partir d'aquí el Call Center avisarà al Consell Comarcal de la incidència produïda. El Consell Comarcal decideix si el Call Center ha de fer d'altres trucades per avisar d'aquestes incidències.

1.2) INCIDÈNCIES DELS/DE LES ACOMPANYANTS:

- No atura servei: si la incidència que s'ha produït no atura el servei la coordinació d'acompanyants es posarà en contacte amb la coordinació del transport escolar. La coordinació d'acompanyants es posarà en contacte amb el Call Center.
- S'atura servei: si la incidència que s'ha produït atura el servei la coordinació d'acompanyants es posarà en contacte amb la coordinació del transport escolar. La coordinació d'acompanyants es posarà en contacte amb el Call Center. A partir d'aquí el Call Center avisarà al Consell Comarcal de la incidència produïda. El Consell Comarcal decideix si el Call Center ha de fer d'altres trucades per avisar d'aquestes incidències.

1.3) INCIDÈNCIES DELS USUARIS/-IES:

- El Call Center truca al coordinador del transport escolar

1.4) INCIDÈNCIES DELS CENTRES ESCOLARS:

- El Call Center truca al coordinador del transport escolar

En el marc de la resolució de les incidències que es puguin produir en el transport escolar i el transport adaptat, el Call Center aprofitarà per a l'actualització de les dades de contacte de tots els agents implicats en aquests serveis.

En el marc del transport escolar també s'haurà de fer servei de Call Center:

- Dur a terme l'acompanyament de les inscripcions dels alumnes als centres en el període comprès entre finals de juny i finals de juliol. L'horari d'atenció del call center en aquest període de temps serà de 8:00 a 15:00 hores.



II. PEL SAD

- Empreses proveïdors del SAD, contractades pel Consell Comarcal.
- Professionals de serveis socials dels ajuntaments on té residència l'usuari/-ia
- Professionals de serveis socials del Consell Comarcal.
- Usuaris/-ies.

Circuit de derivació pel SAD, en funció de la temàtica de la trucada:

2.1.) INCIDÈNCIES

- Quan la persona té alguna alteració puntual en el servei (retard o absència puntual del servei, cancel·lació del mateix usuari/-ia) i vol informar del fet o rebre informació amb l'empresa proveïdora. El telèfon de contacte serà facilitat pel contractista.
- El Call Center haurà de:
 - Rebre i atendre la incidència i la persona.
 - Preguntar a l'usuari/-ia si s'ha posat en contacte amb l'empresa proveïdora.
 - En cas que no hagi trucat l'usuari/-ia a l'empresa proveïdora, facilitar el telèfon d'aquesta perquè els truquin i informar-los que en cas que no respongui l'empresa ens truquin de nou perquè els intentarà localitzar el Call Center.
 - Si l'usuari/-ia ja ha trucat a l'empresa proveïdora i aquesta no ha respost, atendre la seva demanda per fer-la arribar a l'empresa el més ràpid possible, des del Call Center.
 - Si l'usuari/-ia ha trucat i no ha localitzat a l'empresa proveïdora, recollir que aquesta no ha estat localitzable.
 - Mentre atenem a l'usuari/-ia revisar el programa JANO per veure si algunes de les demandes els hi podem donar resposta directament (ex: encara no ha arribat el treballador o la treballadora i havia de venir.....). Al programa JANO podem comprovar el seu horari planificat per veure si concorda amb el que ens està dient l'usuari/-ia que truca.
 - Informar a l'empresa proveïdora, al Consell Comarcal i als professionals de serveis socials de la incidència, indicant que es posin en contacte amb la persona i que ens facin retorn de la resposta donada a la incidència plantejada per l'usuari/-ia.

2.2) QUEIXES

Quan ens trobem davant de:

- Una situació d'incidència reiterada,
- Falta lleu/moderada
- Quan es volen dirigir al Consell Comarcal o al responsable del servei per formular una queixa.



- El Call Center haurà de:
 - Preguntar si s'ha fet alguna acció ja : si ho han parlat amb l'empresa proveïdora, quan fa que passa aquest fet concret?.
 - Es recull amb una plantilla
 - Es fa arribar a l'empresa proveïdora, Consell Comarcal i professionals de serveis socials (referent que surt al programa JANO) i es demana que resolguin i donin resposta escrita en menys de 24 hores.
 - Se li comunica a la persona usuària que l'empresa proveïdora l'ha de trucar per donar resposta. Que aquesta queixa es posarà en coneixement del Consell Comarcal perquè faci el seguiment i que en cas que no obtinguin resposta ràpida de l'empresa proveïdora el mateix dia tornin a trucar al Call Center.

2.3)URGÈNCIA- EMERGÈNCIA

Quan requereix d'un coneixement immediat per part de tots els actors implicats en el SAD i requereix una actuació de forma immediata. Poden ser situacions com: ens informen que la treballadora ha robat al domicili de l'usuari/-ia, conflicte greu entre treballadora i usuari/-ia, assetjament a la treballadora, persona usuària que està sola i necessita el servei de forma immediata per cobrir les seves necessitats bàsiques...)

- El Call Center haurà de:
 - Recollir a la trucada que fa l'usuari/-ia si aquest ha parlat amb l'empresa proveïdora i en cas afirmatiu quins acords han pres.
 - Trucar al Consell Comarcal i informar de la situació. També s'haurà de registrar i comunicar per correu escrit a l'empresa proveïdora, al Consell Comarcal i als professionals de serveis socials que corresponguin.

III. PER L'OFICINA COMARCAL D'HABITATGE

- El servei del Call Center per a l'Oficina Comarcal d'Habitatge es centrarà en el període de convocatòria d'ajuts al lloguer establertes anualment per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.
- L'Oficina Comarcal d'Habitatge espera des del Call Center un servei d'emissió de trucades als usuaris i usuàries dels ajuts per a la gent gran que han de presentar sol·licituds.
- El Call Center també haurà de fer trucades als usuaris i usuàries d'ajuts provinents de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, que viuen als municipis on el Consell Comarcal té conveni en matèria de l'Oficina Comarcal d'Habitatge.



- Els períodes de les convocatòries no són sempre els mateixos però solen estar dins del primer trimestre de l'any, com a molt tard al segon trimestre.

El servei del Call Center, per a tots els àmbits d'actuació d'aquesta licitació (transport escolar i adaptat, SAD i oficina comarcal d'habitatge) s'organitzarà de la manera següent, atenent a les dues franges horàries en que es dividirà:

- a) Franja horària entre les 7 hores i les 9 hores, durant els dies en que es presti el servei de transport escolar: es faran 2 hores de servei ininterrompudes i en exclusivitat per al Consell, durant les quals, a banda de l'atenció telefònica, es desenvoluparan altres tasques consensuades entre el Consell Comarcal i l'empresa contractada i sempre i quan sigui factible dur-les a terme per part del Call Center. El càlcul del cost previst, per aquesta franja es farà per hores.
- b) Franja horària entre les 9:00 hores i les 20:00 hores: es farà el servei d'atenció telefònica i aquelles tasques directes que se'n derivin. El càlcul del cost estimat per aquesta franja horària es farà en funció del número de trucades previstes.

Així mateix s'establirà un contestador automàtic amb un missatge d'informació (elaborat entre el Consell Comarcal i l'empresa contractada): entre les 20:00 hores i les 7:00 hores, de dilluns a divendres i els caps de setmana.

Les característiques del servei són les següents:

- i. El servei es prestarà amb un telèfon que posarà a disposició l'empresa guanyadora de la licitació.
- ii. El Consell Comarcal posarà a disposició de l'empresa contractant una sèrie de protocols de derivació de les consultes i/o incidències que es puguin produir, de tots els serveis contractats. El servei es dimensionarà per atendre, com a màxim 350 trucades mensuals, en l'horari de 9:00 hores a 20:00 hores. A més s'ha de tenir en compte la cobertura de l'horari comprès entre les 7:00 hores i les 9:00 hores del matí. El nombre màxim de trucades, en el període d'un any, en horari de 9:00 hores a 20:00 hores serà de 4.200 trucades. Caldrà configurar el servei per a poder garantir una atenció efectiva de com a mínim el 75-80% de trucades entrants.
- iii. L'idioma del servei serà el català però en cas que la persona usuària ho requereixi se li contestarà en castellà.
- iv. L'empresa proposarà en tot moment al Consell Comarcal les mesures organitzatives del servei que ajudin a optimitzar la prestació del servei i oferir un excel·lent servei a la ciutadania.
- v. Per a una bona prestació del servei caldrà garantir una bona formació i preparació de les persones adscrites, tant per a l'inici del servei com per a possibles modificacions futures que plantegi el Consell Comarcal. Si l'empresa contractista no té la formació inicial, les primeres hores del



servei estaran destinades a aquesta formació. En cas que l'empresa contractista tingui ja aquesta formació s'inicia directament el servei.

- vi. No es poden facturar el temps o les trucades que la pròpia entitat contractista pugui dedicar internament, o mitjançant tercers contractats, per a fer seguiment de qualitat del servei.
- vii. Els informes i documentació associats al servei i al seu seguiment es lliuraran en llengua catalana, en llenguatge comprensible.
- viii. Tenint en compte que és un servei de primer contacte, es demana en el present plec que l'entitat contractista presenti un pla de contingències per a situacions o dies excepcionals per tal de garantir el servei.
- ix. De forma aleatòria, el Consell Comarcal podrà realitzar enquestes via correu electrònic per tal de valorar la satisfacció de les persones ateses pel Servei d'atenció telefònica. Aquestes valoracions seran compartides amb l'empresa gestora del servei.
- x. L'empresa adjudicatària haurà de poder posar en marxa el servei en un temps màxim de:

- Si l'empresa té la formació inicial 7 dies naturals per iniciar el servei.
- Si l'empresa no té la formació inicial, 7 dies naturals per fer la formació i 7 dies més per començar el servei,

En qualsevol cas el Consell Comarcal proporcionarà la informació completa sobre serveis i programes per tal de poder fer l'atenció i derivació així com els textos per als contestadors automàtics que siguin necessaris.

- xi. L'usuari/-ia ha de ser conscient que el servei l'està oferint un Call Center i no el Consell Comarcal directament.
- xii. Es facturarà en funció de les trucades rebudes pel Call Center, sense l'obligació per part del Consell Comarcal de facturar tot el pressupost destinat a aquest servei.

4. CONTRACTE RESERVAT

El contracte es qualifica com a reservat conforme a la disposició addicional quarta de la Llei 9/2017, del 8 de novembre de Contractes del Sector Públic.

Segons el que estableix aquesta disposició addicional, es reserva la participació en la licitació d'aquest contracte a centres especials d'ocupació d'iniciativa social i empreses d'inserció regulades, respectivament, al Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, aprovada mitjançant un Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre i la Llei 44/2007, de 13 de desembre, per a la regulació del règim de les empreses d'inserció.



5. DIVISIÓ PER LOTS

L'objecte del contracte no es pot dividir en lots atès que la seva divisió dificultaria la correcta execució del contracte des del punt de vista tècnic. El conjunt d'actuacions i activitats que conformen el contracte tenen una clara relació i interdependència entre elles i la manera de garantir un resultat el més òptim possible és que s'executin de manera conjunta per un adjudicatari.

6. CPV (VOCABULARI COMÚ DE LA CONTRACTACIÓ PÚBLICA)

La codificació CPV corresponent a aquest contracte és la següent:

79512000-6 Centre de trucades

7. COMPETÈNCIA PER A PRESTAR EL SERVEI

El Decret 219/1989, d'1 d'agost, de delegació de competències de la Generalitat de Catalunya en matèria d'Ensenyament, estableix la delegació als consells comarcals de determinades competències de la Generalitat de Catalunya en matèria d'ensenyament, concretament a l'article 1 es deleguen competències en relació amb la gestió del transport escolar col·lectiu i les ajudes individuals de desplaçament dels alumnes.

El Decret 161/1996, de 14 de maig, regula el servei escolar de transport, i referència a l'article 8 a la possibilitat que les administracions públiques puguin establir ajuts individuals de desplaçament.

Conveni de col·laboració entre el Consell Comarcal i el Departament d'Ensenyament per a la delegació de competències quant a la gestió del servei escolar de transport, servei escolar de menjador i altres prestacions en matèria d'ensenyament (2013/2014 i següents)

L'apartat vuitè de l'ACORD de GOV/128/2021, de 31 d'agost, de delegació de competències als consells comarcals i a l'Àrea Metropolitana de Barcelona en matèria d'educació (publicat al DOGC de 2 de setembre de 2021, núm. 8493), on s'estableix que mentre no es produeixi l'acceptació d'aquesta delegació, els serveis contractats o establerts per mitjà d'un conveni pels ens locals delegats, de conformitat amb la delegació anterior, s'han de continuar prestant de conformitat amb el règim determinat al punt 3 d'aquest Acord.

L'article 34 de la Llei 12/2007 de serveis socials (la Llei catalana) introdueix el concepte de les àrees bàsiques de serveis socials (ABSS). Aquestes són "la unitat primària de l'atenció social als efectes de la prestació dels serveis socials bàsics" i "s'organitzen sobre una població mínima de vint mil habitants prenent com a base el municipi". Per tant, l'ABSS "ha d'agrupar municipis de menys de vint mil habitants". Quan es dona aquest cas, "la gestió correspon a la comarca o a l'ens associatiu creat especialment amb aquesta finalitat". Tanmateix, "els



municipis de més de vint mil habitants poden tenir més d'una ABSS, en funció del nombre d'habitants i les necessitats socials”.

La cartera de serveis socials recull com a prestació garantida els Servei d'ajuda a domicili com un dels serveis d'atenció domiciliària inclòs als Serveis socials bàsics.

8. NECESSITATS A SATISFER, IDONEÏTAT DEL CONTRACTE I EFICIÈNCIA EN LA CONTRACTACIÓ

El Consell Comarcal del Vallès Oriental disposa d'una extensa cartera de serveis oferts als ajuntaments de la comarca com a la ciutadania. S'ofereixen serveis de l'àmbit social, medi ambient i territori, educació, habitatge, ocupació, etc. Els serveis que s'ofereixen es presten en format multicanal, bé siguin presencials a través de la seva xarxa d'equipaments o bé online, l'accés als quals es realitza o sol·licita a través de la pàgina web del Consell Comarcal.

La comunicació dels diferents serveis del Consell Comarcal es duu a terme per diferents canals, com ara la pàgina web, xarxes socials, newsletters adreçades a persones que ja són usuàries i també a través de l'atenció telefònica que es presta des de les recepcions dels equipaments.

A la vegada, i tenint en compte només el contacte a nivell telefònic, aquest es fonamentava en el telèfon d'atenció vinculat a la centraleta de la seu central o bé telèfons mòbils específics per a programes molt concrets vinculats a personal tècnic.

En els casos dels serveis que ofereix el Consell Comarcal, del transport escolar, transport adaptat, SAD i Oficina Comarcal d'Habitatge, els equips tècnics disposen de telèfons mòbils per atendre les consultes i incidències provinents dels diferents agents implicats en aquests serveis.

Les consultes i incidències provinents dels agents implicats en els serveis del transport, tant escolar com adaptat, es produeixen bàsicament en les franges horàries de funcionament d'aquests dos serveis. Aquestes franges són diverses i molt àmplies. A la vegada aquestes franges horàries no coincideixen, en moltes ocasions, amb l'horari laboral establert pel personal del Consell Comarcal.

A la vegada, en el cas del SAD, ens trobem amb un volum de trucades d'incidències, centrat en l'horari laboral, que impedeix dur a terme les accions i tasques habituals de l'equip tècnic vinculat al servei.

Pel que fa a l'Oficina Comarcal d'Habitatge en determinats moments puntes de convocatòries, es requereix recolzament i seguiment telefònic per poder arribar a tots els usuaris/ies.



És per aquests motius que s'ha optat per la contractació d'un servei de Call Center, amb l'objectiu de cobrir els serveis de transport escolar, adaptat i SAD, en aquells horaris que queden fora de l'horari laboral dels equips tècnics responsables dels dits serveis pel que fa al transport, en horari laboral pel que fa al SAD i en la realització de trucades durant les diferents campanyes de subvencions de l'Oficina Comarcal d'Habitatge.

Els Calls Center són serveis especialitzats en l'atenció a la ciutadania i als agents implicats en els diferents serveis i existeixen només amb aquesta finalitat. Ens interessa un Call Center amb un servei d'atenció telefònica i també mitjançant correu electrònic.

9. ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ

L'òrgan de contractació és la Gerència per raó de la competència delegada mitjançant Decret de Presidència número 239/2019 de 26 de setembre de 2019, – BOPB de 8 de octubre de 2019-.

El domicili social de l'entitat contractant és a Granollers (08401) carrer Miquel Ricomà número 46, telèfon 93 860 07 00, fax 93 879 04 44 i el correu electrònic contractacio@vallesoriental.cat. Aquest correu electrònic únicament es podrà fer servir en els supòsits expressament taxats en aquest Plec duent-se a terme la resta de comunicacions amb l'òrgan de contractació pels mitjans establerts al Capítol IX d'aquest Plec.

10. QUALIFICACIÓ DEL CONTRACTE

Aquest contracte es tipifica com a contracte de servei.

Aquest contracte es qualifica com a reservat conforme a la disposició addicional quarta de la Llei 9/2017, del 8 de novembre de Contractes del Sector Públic.

Segons el que estableix aquesta disposició addicional, es reserva la participació en la licitació d'aquest contracte a centres especials d'ocupació d'iniciativa social i empreses d'inserció regulades, respectivament, al Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, aprovada mitjançant un Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre i la Llei 44/2007, de 13 de desembre, per a la regulació del règim de les empreses d'inserció.

11. FORMA DE TRAMITACIÓ DE L'EXPEDIENT

La forma de tramitació de l'expedient és ordinària.



12. PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ

El procediment d'adjudicació del contracte és l'obert ja que, tal i com determina l'article 131.2 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre de 2017, de contractes del sector públic, per la que es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, és el procediment d'adjudicació que s'ha d'aplicar ordinàriament.

13. PRESSUPOST BASE LICITACIÓ

El pressupost base de licitació, es defineix a l'article 100.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, com el límit màxim de despesa que en virtut del contracte pot comprometre l'òrgan de contractació, inclòs l'impost sobre el valor afegit, llevat de disposició en contra.

En el moment d'elaborar-lo, s'ha tingut cura de que sigui adequat als preus del mercat. A l'hora, al tractar-se d'un contracte en què el cost dels salaris de les persones ocupades per a la seva execució formen part del preu total del contracte, en el càlcul del pressupost base de licitació ha tingut en compte, de manera desglossada i amb desagregació de gènere i categoria professional, els costos salarials estimats a partir del XVI Conveni col·lectiu general de centres i serveis d'atenció a persones amb discapacitat.

Un cop determinats els preus, per hora i per trucada, caldrà multiplicar-los per quantitat d'hores i de trucades, respectivament, previstes en cadascuna de les franges en les que es divideix el servei, per tal de determinar el pressupost base de licitació:

-SERVEI DE 7 A 9 DEL MATÍ: inclou atenció telefònica amb les tasques que se'n derivin, gestió de les incidències del dia anterior i altres tasques complementàries, durant els dies en que es presti el servei de transport escolar.

	PRIMER ANY
DIES DE SERVEI	178
HORES DIÀRIES	2
HORES TOTALS	356
IMPORT PER HORA	18,16 €
COST TOTAL PREVIST (abans d'IVA)	6.464,96 €
IVA (21%)	1.357,64 €
COST TOTAL PREVIST (IVA inclòs)	7.822,60 €

- SERV
EI DE 9 A 20 HORES (11 hores): inclou atenció telefònica amb les tasques que se'n derivin.



	PRIMER ANY
DIES DE SERVEI	247
PREVISIÓ DE TRUCADES DIÀRIES (mitjana)	20,71
PREVISIÓ DE TRUCADES TOTALS (anual)	5.115
DURADA MITJANA PREVISTA PER TRUCADA, en hores. (14,1 minuts)	0,235
COST PREVIST PER TRUCADA (abans d'IVA)	4,27 €
COST PREVIST DE LES TRUCADES (abans d'IVA)	21.841,05 €
IVA (21%)	4.586,62 €
COST TOTAL PREVIST (IVA inclòs)	26.427,67 €

Pel que fa al servei de 9 a 20 hores (11 hores) no és possible determinar amb exactitud el nombre de trucades rebudes i gestionades en el moment de celebrar aquest contracte. I per tant, el Consell Comarcal no es compromet a assolir al límit de despesa prevista per aquesta part sinó que vindrà determinada per les necessitats del servei.

14. PREUS MILLORABLES A LA BAIXA

Els preus unitaris màxims que els licitadors poden millorar a la baixa són els següents:

- a) SERVEI DE 7 A 9 DEL MATÍ: 18,16 €, abans d'IVA, per hora.
- b) SERVEI DE 9 A 20 HORES (11 hores): 4,27 €, abans d'IVA, per cada trucada.

15. FINANÇAMENT I APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA

El contracte es finança a càrrec de l'aplicació 90 92000 22204 del pressupost d'ingressos i despeses per a l'exercici 2026.

Existeix crèdit suficient fins a l'import del pressupost base de licitació.

16. VALOR ESTIMAT

Tenint en compte que les variacions salarials previstes al conveni provocaran costos diferents en les diferents anualitats dins les quals es pot prorrogar el contracte, al quadre següent es mostra el càlcul del cost previst, abans d'IVA, tant pel que fa al contracte inicial com a les dues eventuais pròrrogues:

SERVEI DE 7 A 9 DEL MATÍ: inclou atenció telefònica amb les tasques que se'n derivin, gestió de les incidències del dia anterior i altres tasques complementàries, durant els dies en que es presti el servei de transport escolar:



	Primer any	Segon any	Tercer any
DIES DE SERVEI	178	178	178
HORES DIÀRIES	2	2	2
HORES TOTALS	356	356	356
IMPORT PER HORA	18,16 €	18,43 €	18,70 €
COST TOTAL PREVIST (abans d'IVA)	6.464,96 €	6.561,08 €	6.657,20 €

SERVEI DE 9 A 20 HORES (11 hores): inclou atenció telefònica amb les tasques que se'n derivin:

	Primer any	Segon any	Tercer any
DIES DE SERVEI	247	247	247
PREVISIÓ DE TRUCADES DIÀRIES	20,71	20,71	20,71
PREVISIÓ DE TRUCADES TOTALS	5.115	5.115	5.115
DURADA MITJANA PREVISTA PER TRUCADA (en hores)	0,235	0,235	0,235
COST PREVIST PER TRUCADA (abans d'IVA)	4,27 €	4,33 €	4,39 €
COST PREVIST DE LES TRUCADES (abans d'IVA)	21.841,05 €	22.147,95 €	22.454,85 €

Sumant els dos serveis anteriors, obtenim les previsions anuals següents, abans d'IVA:

	Primer any	Segon any	Tercer any	TOTAL
COST PREVIST TOTAL DEL SERVEI (abans d'IVA)	28.306,01 €	28.709,03 €	29.112,05 €	86.127,09 €

Obtingudes les previsions de cost per cadascuna de les anualitats dins les quals es pot allargar el contracte, es determina el valor estimat del contracte, que es defineix a l'article 101.1 de la llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, en el cas dels contractes d'obres, subministraments i serveis, com l'import total, sense incloure l'impost sobre el valor afegit, pagador segons les estimacions de l'òrgan de contractació¹.

VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE	IMPORT, ABANS D'IVA	MODIFICACIÓ PREVISTA (20%)	TOTAL, ABANS D'IVA
PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ	28.306,01 €	5.661,20 €	33.967,21 €
1a PRÒRROGA	28.709,03 €	5.741,81 €	34.450,84 €
2a PRÒRROGA	29.112,05 €	5.822,41 €	34.934,46 €

¹ Atès que en aquest moment encara no es disposa del preu inicial del contracte, entès aquest com el preu d'adjudicació, el càlcul de l'import de les modificacions previstes a l'article 204 de la LCSP està basat en el pressupost base de licitació, sens perjudici de que quan les modificacions hagin de produir-se efectivament, en la fase d'execució del contracte, hagin d'ajustar-se de manera que respectin el límit fixat legalment, que és del 20% del preu inicial, sempre i quan en els plecs de clàusules administratives particulars s'hagi advertit expressament aquesta possibilitat.



TOTAL VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (IVA exclòs)	86.127,09 €	17.225,42 €	103.352,51 €
---	--------------------	--------------------	---------------------

17. DURADA I PRÒRROGA DEL CONTRACTE

El contracte té una durada inicial d'un any, comptador a partir de l'endemà de la formalització del contracte. Dins d'aquest termini caldrà realitzar el conjunt d'actuacions detallades en el Plec de Prescripcions Tècniques.

El contracte pot ser objecte de dues pròrrogues d'una durada màxima d'un any cadascuna d'elles.

18. PRESENTACIÓ DE PROPOSICIONS PER MITJANS ELECTRÒNICS

1. De conformitat amb el que estableix la disposició addicional quinzena de la LCSP, s'estableix l'obligatorietat de l'ús de mitjans electrònics, informàtics o telemàtics per desenvolupar totes les fases del procediment d'adjudicació, incloses les que correspongui realitzar als licitadors i/o candidats com la presentació de les ofertes.
2. Les proposicions que no es presentin per mitjans electrònics, en la forma que determina aquest Plec, seran excloses.
3. Les empreses licitadores han de presentar la documentació que conformi les seves ofertes mitjançant l'eina de Sobre Digital, accessible a l'adreça web següent:

<https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/8400084?categoria=0>

19. MESA DE CONTRACTACIÓ

La composició de la Mesa de Contractació que es proposa és la següent:

Presidència: La senyora Carme Rodríguez Rodríguez, cap de l'Àrea de Desenvolupament Local, o en la seva absència la senyora Fina Recio Corral, cap de l'Àrea de Serveis Personals.

Vocals: La senyora Núria Caellas i Puig, secretària accidental del Consell Comarcal del Vallès Oriental, o en la seva absència, el senyor Gilbert Niubó i Doiz, tècnic dels Serveis Jurídics.

La senyora Anna Jané i Marcellès, interventora accidental del Consell Comarcal, o en la seva absència, la senyora Roser Tuset Nicolau, administrativa d'Intervenció.



La senyora Berta Ximenes Bajes, Administrativa de l'Àrea de Serveis Personals, o en la seva absència, el senyor Ignasi Valls i Vivas, tècnic de l'Àrea de Serveis Personals.

Secretària: La senyora Lucia Luaña Fernández, coordinadora de l'Àrea de Persones i Valors o en la seva absència la senyora Núria Nadal Ramos, tècnica del servei de turisme.

20. CRITERIS DE SOLVÈNCIA TÈCNICA I PROFESSIONAL I ECONÒMICA I FINANCERA I HABILITACIÓ PROFESSIONAL

Justificació dels criteris de solvència

Els criteris de solvència tècnica i professional i de solvència econòmica i financera que es detallen a continuació són criteris previstos als article 87 i 90 de la LCSP, tenint en compte la qualificació del contracte com a contracte de serveis.

S'ha escollit el criteri de solvència tècnica previst a l'article 90.1 lletra a) de la LCSP, corresponent a la relació dels principals serveis o treballs efectuats de la mateixa o similar naturalesa als que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de com a màxim els tres últims anys, per tal de verificar que l'empresari disposa d'una experiència prèvia mínima en la prestació de serveis de la mateixa naturalesa.

A més, l'import mínim que s'ha d'acreditar pretén constatar que l'empresari ha prestat serveis de naturalesa anàloga a la de l'objecte d'aquest contracte d'un volum similar, la qual cosa permet deduir que disposa dels mitjans necessaris per la prestació del servei.

D'altra banda, tenint en compte que el contracte no està subjecte a regulació harmonitzada, quan el contractista sigui una empresa de nova creació, entenent com a tal aquella que tingui una antiguitat inferior a cinc anys, i no disposi de l'experiència mínima exigida, la seva solvència tècnica s'ha d'acreditar mitjançant el requisit de solvència tècnica previst a l'article 90.1 lletra h), sense que en cap cas li sigui aplicable el que estableix la condició de solvència tècnica anterior.

Amb aquesta solvència el Consell Comarcal pot verificar que l'empresari disposa del material i equip tècnic suficients i necessaris per al desenvolupament del servei.

Pel que fa a la solvència econòmica i financera s'han escollit com a mitjà d'acreditació, el previst a la lletra a) de l'article 87.1 de la LCSP.

El criteri de solvència que s'exigeix està vinculat a l'objecte del contracte i és proporcional.



Tal com indica l'article 77.1.b), per als contractes de serveis no és exigible la classificació de l'empresari. En l'anunci de licitació o en la invitació a participar en el procediment i en els plecs del contracte s'han d'establir els criteris i requisits mínims de solvència econòmica i financera i de solvència tècnica o professional tant en els termes que estableixen els articles 87 i 90 de la Llei com en termes de grup o subgrup de classificació i de categoria mínima exigible, sempre que l'objecte del contracte estigui inclòs en l'àmbit de classificació d'algun dels grups o subgrups de classificació vigents, tenint en compte per a això el codi CPV del contracte, segons el vocabulari comú de contractes públics aprovat pel Reglament (CE) 2195/2002 del Parlament Europeu i del Consell, de 5 de novembre de 2002.

En aquests casos, l'empresari podrà acreditar la solvència indistintament mitjançant la classificació en el grup o subgrup de classificació i categoria de classificació corresponents al contracte o bé acreditant el compliment dels requisits específics de solvència exigits a l'anunci de licitació o a la invitació a participar en el procediment i detallats als plecs del contracte.

Per al càlcul de la categoria de la classificació empresarial s'ha tingut en compte el següent:

“La categoria del grup i subgrup de classificació ve donada en funció de la seva quantia. L'expressió de quantia s'efectua per referència al valor estimat del contracte, quan la durada d'aquest és igual o inferior a 1 any, i per referència al valor mitjà anual, quan es tracta de contractes de durada superior. El valor mitjà anual del contracte (anualitat mitjana) és el resultat de dividir el valor estimat del contracte pel nombre de mesos d'execució del contracte i multiplicar el quocient per 12. Aquest valor determina la categoria de la classificació.”

Valor estimat del contracte: 103.352,51 €

Valor mitjà anual: 28.306,01 € (primer any) 28.709,03 € (Segon any) 29.112,05 € (Tercer any)

Categoria 1: si la quantia de contracte és inferior o igual a 150.000 euros

Classificació empresarial

Els licitadors poden acreditar la seva solvència indistintament mitjançant l'aportació dels documents que s'exigeixen en l'apartat anterior o bé mitjançant la classificació empresarial següent:

Grup “U”, Subgrup 8. Serveis d'informació i assistència telefòniques. Categoria 1

Criteris de solvència

a) Criteri de solvència tècnica i professional



Experiència en la realització serveis realitzats de naturalesa igual o similar que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de com a màxim, els tres últims anys naturals a la data final de presentació d'ofertes.

Mitjans d'acreditació de la condició única de solvència tècnica i professional:

Una declaració responsable amb la relació dels principals serveis efectuats durant els tres últims anys, corresponents al mateix tipus o naturalesa al que correspon l'objecte del contracte, indicant l'import, les dates i el destinatari públic o privat.

En cas que així li ho requereixi el Consell Comarcal, el licitador també haurà d'aportar els certificats emesos o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; i quan el destinatari sigui un subjecte privat, una declaració de l'empresari acompanyada dels documents de què disposi que acreditin la realització de la prestació.

Requisit d'admissió de la condició única de solvència tècnica i professional:

Acreditar que l'import anual acumulat en l'any de major execució és igual o superior a 19.814,20 €, IVA exclòs.

b) Criteri de solvència tècnica i professional per a empreses de nova creació

Quan el contractista sigui una empresa de nova creació, entenent com a tal aquella que tingui una antiguitat inferior a cinc anys, i aquesta no disposi de l'experiència mínima exigida en la condició de solvència anterior, aquesta haurà d'acreditar la solvència tècnica mitjançant la presentació d'una declaració responsable en la que s'indiqui el material i equip tècnic que proposa adscriure al servei.

En tot cas, serà un requisit indispensable mínim disposar per a cada persona adscrita a l'execució del servei d'un portàtil, un telèfon i el programari necessari per la gestió de les trucades.

c) Condició de solvència econòmica i financera

Condició de solvència econòmica i financera única:

Volum anual de negocis en els tres últims anys disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i de presentació de les ofertes.

Mitjans d'acreditació de la condició de solvència:



Per acreditar aquest requisit cal aportar la documentació que tot seguit s'especifica en funció del tipus d'empresari:

A) Persona jurídica inscrita en el Registre Mercantil:

Els comptes anuals disponibles aprovats i dipositats en el Registre Mercantil referits al millor exercici dins dels tres últims disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i de presentació de les ofertes.

Nogensmenys, els empresaris que per la seva data de constitució encara no tinguin comptes anuals aprovats i dipositats en el Registre Mercantil, per acreditar el seu volum anual de negocis han d'aportar la liquidació presentada del model 390 (declaració anual IVA) o bé del model 303 (declaració mensual o trimestral IVA) quan sigui inferior a l'any, referits tots ells a l'últim any disponible.

B) Persona jurídica inscrita en un registre oficial que no sigui el Registre Mercantil:

Els comptes anuals disponibles, aprovats i dipositats en el registre oficial en què hagi d'estar inscrit, referits al millor exercici dins dels tres últims disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari.

Nogensmenys, els empresaris que per la seva data de constitució encara no tinguin comptes anuals aprovats i dipositats en el registre oficial en què hagi d'estar inscrit per acreditar el seu volum anual de negocis han d'aportar la liquidació presentada del model 390 (declaració anual IVA) o bé del model 303 (declaració mensual o trimestral IVA) quan sigui inferior a l'any, referits tots ells a l'últim any disponible.

C) Persona jurídica que no estigui obligada a dipositar els seus comptes en un registre oficial:

La liquidació presentada del model 390 (declaració anual IVA) o bé del model 303 (declaració mensual o trimestral IVA) quan sigui inferior a l'any i el model 200 (declaració de l'Impost sobre Societats), referits a un dels tres últims anys disponibles pels quals hagi vençut l'obligació de presentació de la liquidació dels impostos.

D) Empresaris persones físiques:

La liquidació presentada del model 390 (declaració anual IVA) o bé del model 303 (declaració mensual o trimestral IVA) quan sigui inferior a l'any i el model 100 (declaració de l'Impost sobre la Renda de les Persones Físiques), referits a un dels tres últims anys disponibles pels quals hagi vençut l'obligació de presentació de la liquidació dels impostos.

Requisit d'admissió de la condició de solvència:



Acreditar un volum anual de negocis que referit a l'any de més volum de negoci dels tres últims acabats ha de ser almenys d'un import superior a 28.306,01 €, IVA exclòs.

21. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ I PUNTUACIÓ

1. Els criteris d'adjudicació que serviran de base per determinar la millor oferta són els següents:

A. Criteris avaluable de forma automàtica. (Fins a 55 punts)

a) PREU: FINS A 10 PUNTS

S'ha de presentar una oferta econòmica que es valora amb una puntuació màxima de 10 punts distribuïts de la manera següent:

Preus unitaris	Fins a 10 punts
Preu unitari del servei de 7 a 9 del matí	5 punts
Preu unitari del servei de 9 a 20 hores (11 hores)	5 punts

L'oferta més avantatjosa serà la que obtingui la puntuació més alta que resultarà de l'aplicació de la fórmula següent per a cada preu:

$$P_i = \frac{IL - O_i}{[IL - \min(O_{\min}; 0,9 \times IL)]} \times P_{\max}$$

On,

NOMENCLATURA
P_i = puntuació licitador i
P_{max} = punts totals a repartir
IL = import licitació
O_i = oferta del licitador i
O_{min} = millor oferta
La funció " min(O_{min} ; 0,90 x IL) " donarà com a resultat el més petit dels 2 valors que hi ha dins el parèntesi i que estan separats per un punt i coma

- a) La fórmula establerta en l'epígraf precedent s'aplicarà



- sobre el preu ofert exclòs l'IVA.
- b) Els preus o ofertes dels licitadors (Oi) s'arrodoniran 2 decimals (a la centèsima més propera). Per contra, en els resultats de la fórmula es tindran en compte tres decimals per tal d'evitar que ofertes amb preus que difereixen en 1 cèntim obtinguin la màxima puntuació.
 - c) Per l'elecció de la fórmula s'ha tingut en compte que sigui coherent, lògica i respecti els principis de contractació pública, que permeti una eficient gestió dels fons públics i que fomenti la major competitivitat possible entre les diferents ofertes econòmiques.
 - d) La fórmula té les característiques següents:
 - i) Manté la proporcionalitat lineal a l'hora de transformar en punts les diferents ofertes econòmiques.
 - ii) Un preu més econòmic ofert obtindrà una puntuació més gran que un altre de més car, sempre i quan aquest no s'entengui com a desproporcionat, descartant l'existència d'un llindar de sàtietat.
 - iii) L'oferta que sigui igual al preu de licitació rebrà zero punts en tots els casos (no atribueix puntuació a qualsevol puntuació pel fet de presentar una oferta).
 - iv) Diferències econòmiques mínimes no es veuran magnificades per les diferències de puntuació, gràcies al factor corrector que implica que si cap de les baixes supera el 10% respecte l'import de licitació, no es reparteixen la totalitat dels punts. L'elecció d'aquest 10% és una aproximació genèrica de les despeses indirectes o generals que poden tenir les diferents entitats.
 - v) El fet que les referències s'estableixen de forma relativa (en relació a l'oferta més baixa) i no de forma absoluta, genera una certa indeterminació que permet evitar plantejaments estratègics que no afavoreixin la concurrència.
- b) L'EXPERIÈNCIA I LA FORMACIÓ DEL PERSONAL QUE ES PROPOSA ADSCRIURE A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE: PERSONA O EQUIP (DUES O MÉS PERSONES). (40 PUNTS)

Aquesta especialització requereix que la persona o persones destinades a executar el contracte hagi tingut experiències en projectes similars.

Per acreditar i poder valorar el criteri de qualitat del servei s'ha de presentar la documentació següent:

- El currículum vitae de tots els membres de l'equip que es proposa adscriure a l'execució del contracte.
- Una relació de tots els serveis de call center duts a terme per part dels membres de l'equip que es proposa adscriure durant els últims 7 anys en un portafolis, indicant l'empresa destinatària del servei, el servei concret que es feia, si aquest servei inclou consultes i/o



resolució d'incidències i si el destinatari era públic o privat.

Criteri d'adjudicació relatiu a l'experiència en Serveis de Call Center, del personal que es proposa adscriure a l'execució del contracte (aquest criteri es valorarà amb el portafolis i els currículums vitae) Si aquests documents no es presenten (CV i relació de serveis de call center duts a terme) aquest criteri d'adjudicació no serà objecte de valoració	Fins a 40 punts
Experiència del personal que es proposa adscriure a l'execució del contracte en la realització de tasques serveis de Call Center destinats al sector privat.	Fins a 15 punts, a raó de 5 punts per cada any de servei realitzat.
Experiència del personal que es proposa adscriure a l'execució del contracte en la realització de tasques serveis de Call Center destinats al sector públic.	Fins a 25 punts, a raó de 5 punts per cada any de servei realitzat.

c) MILLORES DEL SERVEI. (FINS A 5 PUNTS)

Respondre de manera gratuïta trucades.	5 punts
Donar resposta, de manera gratuïta, totes aquelles trucades que es realitzin en l'horari comprès entre les 9:00 i les 20:00 hores, que superin les 350 trucades mensuals establertes en els plecs i fins a un màxim de 450 trucades mensuals.	5 punts

B. Criteris avaluable mitjançant judici de valor. (Fins a 45 punts)

Les empreses licitadores hauran de presentar un document de proposta tècnica pel servei segons l'estructura següent:

-Memòria relativa al servei de 7:00 hores a 9:00 hores del matí: (Fins a 20 punts).

La descripció haurà de tenir en compte els següents punts i/o consideracions:

- Definició del pla de treball d'aquest servei, especificant tasques a desenvolupar en aquest horari. Fins a 10 punts
- Cronograma de les actuacions establertes al pla de



treball. Fins a 5 punts

- c) Agents implicats en el desenvolupament de les actuacions establertes en el pla de treball. Fins a 5 punts.

-Memòria relativa al servei de 9:00 hores a 20:00 hores (Fins a 25 punts)

La descripció haurà de tenir en compte els següents punts i/o consideracions:

- a) Definició del pla de treball d'aquest servei, especificant tasques a desenvolupar en aquest horari. Fins a 12 punts
- b) Cronograma de les actuacions establertes al pla de treball. Fins a 8 punts
- c) Agents implicats en el desenvolupament de les actuacions establertes en el pla de treball Fins a 5 punts.

Aquest document s'ha de presentar en un arxiu pdf signat electrònicament que inclogui el projecte tècnic amb una extensió màxima de vint pàgines, inclosa la portada, l'índex, els annexos i qualsevol altre apartat o secció, format A4 (210 x 297 mm), tipus de lletra arial, mida de la lletra 11, marge superior 2,5 cm, marge inferior 2,5 cm, marge esquerra 3 cm i marge dret 3 cm.

En el cas que la proposta sobrepassi de les vint pàgines, l'excés no es considerarà ni es valorarà, tenint en compte tan sols les primeres trenta pàgines.

Es valorarà:

La concreció de les propostes que es presentin
La viabilitat de les actuacions que es plantegin
L'adequació de la proposta als recursos disponibles

22. CRITERIS DE DESEMPAT

L'empat entre diverses ofertes presentades en la licitació d'un contracte basat, un cop aplicats els criteris d'adjudicació, es resoldrà mitjançant l'aplicació per ordre decreixent dels següents criteris socials referits al moment de finalitzar el termini de presentació d'ofertes:

- a) Major percentatge de treballadors amb discapacitat o en situació d'exclusió social en plantilla de cadascun dels licitadors, primant en cas d'igualtat, el major número de treballadors fixos amb discapacitat en plantilla o el major nombre de persones treballadores en inclusió en la plantilla.



- b) Menor percentatge de contractes temporals en plantilla de cadascuna de les empreses.
- c) Major percentatge de dones ocupades en la plantilla de cadascun dels licitadors.
- d) El sorteig, en cas que l'aplicació dels anteriors criteris no hagués donat lloc al desempat.

23. OFERTES ANORMALMENT BAIXES

La determinació de les ofertes que presentin uns valors anormalment baixos s'ha de dur a terme en funció dels límits i els paràmetres objectius establerts a continuació:

Es consideraran anormalment baixes aquelles ofertes segons els criteris següents:

- a. Si concorre una empresa licitadora amb l'oferta vàlida, es considera anormalment baixa l'oferta que compleixi els dos criteris següents:

Que el percentatge de baixa del criteri econòmic sigui superior al 20%.
Que la puntuació que li correspongui en la resta de criteris d'adjudicació diferents del preu sigui superior al 80% de la puntuació total establerta en el plec de clàusules administratives particulars.

- b. Si concorren dues empreses licitadores amb les seves ofertes vàlides, es considera anormalment baixa l'oferta que compleixi els dos criteris següents:

Que el percentatge de baixa del criteri econòmic de l'empresa que obtingui la puntuació més alta resulti superior en 15 punts percentuals respecte el percentatge de baixa de l'altra licitadora. Per exemple, si un licitador ofereix un preu que suposa una baixa del 15% i l'altre licitador del 4%, no es considerarà anormalment baixa l'oferta del primer ja que la diferència entre els 2 percentatges no supera el 15% ($15\% - 4\% = 11\%$).

Que la puntuació que li correspongui en la resta de criteris d'adjudicació diferents del preu superi en més de 15 punts la puntuació de l'altra empresa licitadora.

- c. Si concorren tres o més empreses licitadores amb les seves ofertes vàlides, es considera anormalment baixa l'oferta que compleixi els dos criteris següents:

Que el percentatge de baixa del criteri econòmic de l'empresa o empreses que obtinguin la puntuació més alta resulti superior en 10 punts percentuals respecte la mitjana de baixa de totes les ofertes. Per exemple, si un licitador ofereix un preu que suposa una baixa del 15% i la mitjana de totes les baixes de les ofertes presentades és del 4%, sí es considerarà anormalment baixa l'oferta del primer ja que la diferència entre els 2 percentatges supera el 10% ($15\% - 4\% = 11\%$).

Que la puntuació que li correspongui en la resta de criteris d'adjudicació diferents del preu, sigui superior en més de 10 punts a la mitjana aritmètica de les puntuacions de totes les ofertes.



24. COMPENSACIÓ ALS LICITADORS PEL CAS DE RENÚNCIA O DESISTIMENT DEL CONTRACTE

- 1.1. De conformitat amb el que estableix l'article 152 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre de 2017, de contractes del sector públic, per la que es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, en cas que l'òrgan de contractació decideixi no adjudicar, renunciï o desisteixi de l'adjudicació del contracte, l'òrgan de contractació ha de compensar els licitadors per les despeses en les que hagin incorregut en la forma prevista al Plec.
- 1.2. Per al càlcul de les despeses de preparació de la proposta del contracte en la que hagin incorregut els licitadors, s'ha tingut en compte la dedicació en hores del personal que l'empresari ha destinat a la preparació de la proposta. En aquest sentit, s'han diferenciat les hores invertides per personal que es dedica a tasques administratives i les hores de personal que desenvolupa tasques de caràcter intel·lectual i de supervisió.
- 1.3. Per a la determinació dels preus per hora del personal dedicat a la preparació de la proposta s'han considerat les dades de 2022 de l'IDESCAT relatives al salari brut mitjà de dones i homes de cada categoria professional. Aquestes dades s'han actualitzat amb els IPC interanuals dels darrers anys, s'ha aplicat una seguretat social del 33% dels salaris bruts i unes despeses d'estructura (llum, impressora, fotocopiadora, telèfon, entre d'altres) del 12,5%. De tot això n'han resultat els preus per hora i categoria professional següents:

CÀRREC	Sou brut (import de 2025)	Seguretat social (33%)	Cost total	Hores anuals	Cost per hora	Despeses d'estructura (12,5%)	Cost total per hora
Director	66.437,60	21.924,40	88.362,00	1.712,00	51,61	6,45	58,06
Professionals científics i intel·lectuals	44.166,93	14.575,09	58.742,02	1.712,00	34,31	4,29	38,60
Administratiu	29.065,14	9.591,50	38.656,64	1.712,00	22,58	2,82	25,40

Els sous bruts s'han calculat actualitzant les darreres dades publicades (de 2022), actualitzant-les amb l'IPC estatal interanual.

Font: <https://www.idescat.cat/indicadors/?id=anuals&n=10403>

Així, en el cas de no adjudicar, renunciar o desistir del contracte el Consell Comarcal ha de compensar els licitadors per les despeses en què incorrin.

L'import màxim que el Consell Comarcal abonarà per aquest concepte és de dos-cents cinquanta euros amb sis cèntims (250,06 €), IVA exclòs. En la determinació d'aquest import s'ha tingut en compte la dedicació de 3 hores, a raó de 25,40 euros l'hora, IVA exclòs, en la preparació i enviament de la documentació per part d'una persona encarregada de tasques administratives; la dedicació de 3 hores, a raó de 38,60 euros l'hora, IVA exclòs, de la feina de redacció, elaboració i proposta del projecte així com la dedicació d'1 hora, a raó de 58,06 euros l'hora, del personal directiu responsable de la tasca de supervisió i direcció de la proposta.



25. GARANTIA PROVISIONAL I DEFINITIVA I DEL CONTRACTE

Per a participar en la licitació del contracte no es preveu l'obligació de constituir cap garantia provisional ni definitiva.

D'acord amb l'apartat 3 de la disposició addicional quarta de la LCSP, no procedeix l'exigència de garantia definitiva per tractar-se d'un contracte reservat a centres especials d'ocupació d'iniciativa social i empreses d'inserció i no concórrer cap motiu excepcional que en justifiqui la necessitat.

26. TERMINI DE GARANTIA

No aplica.

27. DEURE DE CONFIDENCIALITAT

El contractista ha de guardar reserva respecte de les dades, antecedents i casos que tracti o respecte dels que tingui accés en el desenvolupament de les seves tasques professionals.

Igualment, en el cas d'extinció contractual, el contractista està obligat a tornar al Consell Comarcal les dades de caràcter personal, i també qualsevol suport o document en què consti alguna dada objecte del tractament, i a mantenir la mateixa reserva tot i deixar d'estar vinculada al Consell Comarcal. Així mateix totes les memòries elaborades al llarg del contracte són propietat del Consell Comarcal, així com les dades utilitzades per dur-les a terme.

28. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE PER CAUSES PREVISTES

A. Supòsits de modificació:

El contracte podrà ser objecte de modificació en els supòsits següents:

- a) Quan per necessitats del servei, provocat per una variació de les incidències i/o consultes dutes a terme, sigui necessari modificar les franges horàries establertes per cada servei.
- b) Quan per necessitats del servei sigui necessari incrementar o disminuir el nombre màxim de trucades mensuals.
- c) La incorporació de nous serveis del Consell Comarcal al Call Center o la supressió d'algun dels existents.



B.Límits i condicions dels supòsits de modificació:

Les modificacions descrites són obligatòries per al contractista i en cap cas poden excedir del 20% del preu inicial del contracte aïlladament o conjuntament.

En cap cas la modificació del contracte podrà suposar l'establiment de nous preus unitaris no previstos en el contracte.

C.Procediment de modificació:

Per tramitar una modificació del contracte caldrà seguir els següents tràmits:

1. Proposta raonada del responsable del contracte, per iniciativa pròpia o a instància del contractista, integrada pels documents que justifiquin, descriguin i valorin la modificació.
2. Audiència al contractista per un termini de tres dies hàbils.
3. Informes del secretari i de l'interventor.
4. Certificació de l'existència de crèdit o document que legalment el substitueixi.
5. Acord d'aprovació de la modificació i de la despesa corresponent.
6. Reajustament de la garantia definitiva.
7. Publicitat de la modificació en el DOUE, si escau, i en el perfil de contractant, que s'ha d'acompanyar en aquest últim mitjà de les al·legacions del contractista i de tots els informes emesos.

29. PAGAMENT

Periodicitat de presentació de factura: el dia 10 del mes corresponent. Pagament mensual.

Detall dels conceptes que han de constar a la factura: Especificar l'escandall de les hores realitzades en aquell mes i les tasques dutes a terme.

Forma de pagament: mitjançant presentació de factura electrònica, per transferència bancària.

30. REVISIÓ DE PREUS

De conformitat amb el que estableix l'article 103 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre de 2017, de contractes del sector públic, per la que es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, no procedeix la revisió de preus del contracte.



31. CESSIÓ DEL CONTRACTE

Els drets i les obligacions que dimanen d'aquest contracte es podran cedir per l'empresa contractista a una tercera persona, sempre que les qualitats tècniques o personals de qui cedeix no hagin estat raó determinant de l'adjudicació del contracte ni que de la cessió no en resulti una restricció efectiva de la competència en el mercat, quan es compleixin els requisits següents:

- a) L'òrgan de contractació autoritzi, de forma prèvia i expressa, la cessió. Si transcorre el termini de dos mesos sense que s'hagi notificat la resolució sobre la sol·licitud d'autorització de la cessió, aquesta s'entendrà atorgada per silenci administratiu.
- b) L'empresa cedent tingui executat almenys un 20 per 100 de l'import de contracte.

Aquest requisit no s'exigeix si la cessió es produeix trobant-se l'empresa contractista en concurs encara que s'hagi obert la fase de liquidació, o ha posat en coneixement del jutjat competent per a la declaració del concurs que ha iniciat negociacions per arribar a un acord de refinançament, o per obtenir adhesions a una proposta anticipada de conveni, en els termes que preveu la legislació concursal.

- c) L'empresa cessionària tingui capacitat per contractar amb l'Administració, la solvència exigible en funció de la fase d'execució del contracte, i no estigui incursa en una causa de prohibició de contractar.

- d) La cessió es formalitzi, entre l'empresa adjudicatària i l'empresa cedent, en escriptura pública.

No es podrà autoritzar la cessió a una tercera persona quan la cessió suposi una alteració substancial de les característiques de l'empresa contractista si aquestes constitueixen un element essencial del contracte.

L'empresa cessionària quedarà subrogada en tots els drets i les obligacions que correspondrien a l'empresa que cedeix el contracte.

32. SUBCONTRACTACIÓ

El contractista pot concertar la realització parcial de la prestació.

33. SUBROGACIÓ DE CONTRACTES DE TREBALL

L'empresa adjudicatària ha de complir les obligacions de subrogar el personal que presti els serveis objecte d'aquest contracte d'acord amb el conveni col·lectiu aplicable i l'Estatut dels treballadors.



En compliment d'allò previst a l'article 130 de la LCSP i sense que suposi perjudicar l'existència i l'abast de l'obligació de subrogació, la informació relativa al personal que actualment presta el servei és la que es relaciona en el Plec de clàusules administratives particulars.

S'estableix com a obligació en l'esmentada clàusula que el contractista que resulti de l'adjudicació del contracte mantingui actualitzada la informació relativa a la plantilla vigent durant l'execució del contracte per a posar-la a disposició de l'òrgan de contractació quan li sigui requerida en el termini que se li concedeixi a l'efecte.

La informació del personal susceptible de ser subrogat és la següent:



Empleat TIP	Discapacitat (SI/NO)	Conveni col·lectiu aplicable	Categoria profession al	Tipus contracte	Data antiguitat	% jornada laboral	% jornada laboral dedicada al servei	Venciment contracte	Salari brut anual	Situació ó IT SI/NO
XXX5425 XX	SI	Conveni Propi	Teleoperadora especialista	Indefinit	18/11/2014	100%	50%	-	20.634,60 €	NO
XXX1749 XX	SI	Conveni Propi	Teleoperadora especialista	Indefinit	11/05/2015	100%	50%	-	18.886,14 €	NO



34. OBLIGACIONS ESSENCIALS

- a. Afiliar o donar d'alta en la Seguretat Social, amb caràcter previ a l'inici de la prestació de l'activitat contractada, els treballadors ocupats durant el període d'execució del contracte. Pel cas que hi hagi subcontractació, aquesta obligació es farà extensiva als treballadors del subcontractista.
- b. Pagar els salaris als treballadors i la seva retenció d'IRPF, abonar puntualment les quotes corresponents a la Seguretat Social i complir les condicions dels treballadors d'acord amb el conveni col·lectiu sectorial aplicable durant tota la vigència del contracte. La mateixa obligació és exigible respecte els subcontractistes.
- c. Complir i dur a terme en els terminis fixats les actuacions objecte del contracte.

35. RESPONSABLE DEL CONTRACTE I UNITAT DE SEGUIMENT

La persona que ostenti les funcions de gerent és la persona responsable del contracte.

El Servei de Millora i Estratègia Corporativa és la unitat de seguiment encarregada de les funcions d'assistència al responsable del contracte.

36. CONDICIONS PARTICULARS A LA QUE ESTÀ SOTMESA L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

D'acord amb l'article 202 de la LCSP s'estableix la següent condició especial d'execució del contracte:

1. Garantir que el salari de les persones adscrites a l'execució del contracte siguin iguals per a dones i homes en aquelles categories/grups professionals equivalents.

A més a més, aquesta condició especial d'execució, està relacionada amb l'agenda 2030 aprovada per Nacions Unides el 2015. Aquesta estableix 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) que s'han d'assolir el 2030. En concret, la condició especial que regula aquest apartat desenvolupa els següents ODS:



A efectes de comprovació, el contractista ha de remetre a l'òrgan de contractació, quan aquest ho sol·liciti, una declaració en què constin les dades que permetin comprovar aquest compliment.



37. SUSPENSIÓ DEL CONTRACTE

De conformitat amb l'article 208 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre de 2017, de contractes del sector públic, per la que es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, el contracte podrà ser suspès per acord de l'òrgan de contractació o perquè el contractista opti per suspendre el seu compliment, en cas de demora en el pagament del preu superior a 4 mesos, comunicant-ho a l'òrgan de contractació amb un mes d'antelació.

En cas que es produeixi la suspensió del contracte l'òrgan de contractació ha d'abonar al contractista els danys i perjudicis que efectivament se li causin seguint les regles establertes en l'esmentat precepte.

Es suspèn el contracte quan s'arribi a un total de 5.115 trucades en el període comprès en un any.

38. INCOMPLIMENTS I PENALITZACIONS

1.Els incompliments en què pot incórrer l'adjudicatari durant l'execució del contracte es classifiquen en lleus, greus i molt greus, segons la tipologia que es detalla a continuació:

I.Es consideren incompliments lleus:

a.No informar a la persona de referència del Consell Comarcal de qualsevol incidència que pugui sorgir en l'execució del contracte.

b.No proposar solucions o no col·laborar amb el Consell Comarcal, per part de la persona encarregada del contracte, en la resolució dels problemes que l'execució del contracte plantegi.

c.No prendre, per part de la persona encarregada del contracte, les mesures adequades per a evitar interrupcions o demores als treballs.

d.Fer entre tres i deu faltes d'ortografia en els documents definitius.

e.Qualsevol altra acció o omissió que infringeixi obligacions recollides en els documents contractuals i altra normativa d'aplicació i no resulti tipificada d'infracció greu o molt greu en aquest plec:



II. Es consideren incompliments greus:

- a. La reiteració d'una infracció lleu.
- b. No assistir a les reunions convocades per la persona de referència del Consell Comarcal.
- c. Aportar dades injustificadament errònies i no assegurar-se de la fiabilitat de les fonts utilitzades.
- d. Incomplir l'obligació d'indemnitzar a tercers, al Consell Comarcal o al seu personal pels danys i perjudicis que es produeixin amb motiu de l'execució del contracte, llevat que derivessin d'ordre específica del Consell Comarcal comunicada per escrit.
- e. Desobeir o no atendre a les potestats del Consell Comarcal per reordenar l'execució del contracte per implantar les modificacions que aconselli l'interès públic.
- f. No posar a disposició del Consell Comarcal informació acreditativa del compliment de la legislació sobre seguretat social i seguretat i salut laboral, o qualsevulla altra documentació que reclami aquest en compliment d'alguna normativa o procediment administratiu.
- g. Fer més de deu faltes d'ortografia en els documents definitius.

III. Es consideren incompliments molt greus:

- a. La reiteració d'una infracció greu.
- b. Modificar el personal assignat a l'equip tècnic, sense l'autorització del Consell Comarcal.
- c. Divulgar o publicar qualsevol document que el Consell Comarcal hagi qualificat com a confidencial.

Als efectes dels paràgrafs anteriors, s'entén per reiteració la comissió d'una falta del mateix caràcter sancionada per resolució administrativa ferma.

24. JUSTIFICACIÓ D'INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

De conformitat amb allò que disposa l'article 116.4 lletra f) de la LCSP a l'expedient de contractació s'ha de justificar adequadament la insuficiència de mitjans. A continuació es procedeix a justificar la insuficiència de mitjans:



a) Insuficiència de mitjans personals:

L'Àrea de Serveis Personals del Consell Comarcal del Vallès Oriental, unitat responsable del projecte disposa d'una persona destinada a cobrir les consultes i incidències del servei de transport escolar i per part de l'Àrea de Polítiques Socials i Igualtat també disposen d'una única persona per atendre les consultes i incidències relatives al transport adaptat. Els horaris d'atenció d'aquestes consultes i incidències són majoritàriament fora de l'horari laboral del personal del Consell Comarcal. Pel que fa a l'Oficina Comarcal d'Habitatge requereix d'un recolzament telefònic per arribar a tots els usuaris i usuàries dels diferents ajuts gestionats des d'aquesta oficina. Aquest fet provoca la necessitat de comptar amb persones que puguin atendre les consultes i incidències que es puguin produir d'aquests dos serveis fora de l'horari laboral del personal del Consell Comarcal.

A la vegada l'Àrea de Polítiques Socials i Igualtat, pel que fa al SAD, disposa de poc personal especialitzat per poder donar resposta a les incidències que es produeixen del servei, en el seu horari laboral. A més la resolució d'aquestes incidències, en el dia a dia, impedeixen dur a terme les tasques i accions necessàries pel bon funcionament del SAD.

b) Insuficiència de mitjans materials:

El Consell Comarcal no disposa dels mitjans materials necessaris per a la realització del servei objecte del contracte. Per tot el que s'ha exposat es considera necessària l'externalització del servei.

Per tant, **PROPOSO**,

1. Aprovar l'expedient de licitació número 2026-11-S per a la contractació dels serveis d'atenció telefònica i informació a la ciutadania respecte els programes de serveis de transport escolar, transport adaptat, SAD i l'Oficina Comarcal d'Habitatge del Consell Comarcal del Vallès Oriental, amb incorporació d'objectius d'eficiència social referents a la inserció de persones amb diversitat funcional
2. Autoritzar la despesa 34.250,27 € (IVA Inclòs) amb càrrec a l'aplicació pressupostària 90 92000 22204 d'ingressos i despeses del Consell Comarcal del Vallès Oriental per a l'exercici 2026.

ANUALITAT	IMPORT IVA INCLÒS
2026	20.000 €
2027	14.250,27 €



3. Convocar la licitació mitjançant el procediment obert.
4. Publicar l'expedient de licitació al perfil del contractant del Consell Comarcal del Vallès Oriental.

Document signat electrònicament.