



## **ANUNCI DE LICITACIÓ**

---

L'11 de març de 2026, la Gerència del Consell Comarcal del Vallès Oriental, mitjançant el Decret número 2026GER000326, ha aprovat l'expedient de contractació 2026-11-S, servei d'atenció telefònica i informació a la ciutadania respecte els programes i serveis de transport escolar, transport adaptat, del Servei d'ajuda a domicili (en endavant SAD) i de l'Oficina Comarcal d'Habitatge del Consell Comarcal del Vallès Oriental.

S'anuncia la licitació de l'esmentat contracte, d'acord amb les condicions següents:

### **1. Entitat adjudicadora**

- a) Nom: Consell Comarcal del Vallès Oriental
- b) CIF: P5800010J
- c) Tipus de poder adjudicador: entitat local / administració pública
- d) Principal activitat exercida: serveis generals de les administracions públiques
- e) Adreça: carrer Miquel Ricomà número 46 de Granollers (08401)
- f) Codi NUTS: ES511
- g) Telèfon: 93 860 07 00
- h) Fax: 93 879 04 44
- i) Correu electrònic: [ccvo@vallesoriental.cat](mailto:ccvo@vallesoriental.cat)
- j) Adreça d'Internet: <http://www.vallesoriental.cat/>
- k) Correu electrònic on obtenir informació complementària: [contractacio@vallesoriental.cat](mailto:contractacio@vallesoriental.cat)
- l) Dependència que tramita l'expedient: Servei de Millora i Estratègia Corporativa.

### **2. Adreça d'internet en la que estan disponibles els plecs i la documentació complementària del contracte**

[https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin\\_pscp/AppJava/cap.pscp?ambit=&keyword=vall%C3%A8s+or&reqCode=viewDetail&idCap=8400084&](https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?ambit=&keyword=vall%C3%A8s+or&reqCode=viewDetail&idCap=8400084&)

### **3. Codis CPV del contracte**

- 79512000-6 Centre de trucades

### **4. Codi NUTS del lloc principal d'execució del contracte**

ES511

### **5. Lloc principal d'execució del contracte**

La comarca del Vallès Oriental

### **6. Descripció del contracte**

- 1. 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.



2. 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.
3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. Els agents implicats en aquests serveis són:

#### **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:



## **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.

## **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.

## **INCIDÈNCIES DELS USUARIS/-IES:**

- El Call Center truca al coordinador del transport escolar

## **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.

## **PEL SAD**

- Empreses proveïdores 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:

## **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.

## **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.

### **URGÈNCIA- EMERGÈNCIA**

Quan requereix d'un coneixement immediat per part de tots els actors implicats en el SADi 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.

### **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.
7. 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.

8. 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.
9. Les especificacions pròpies del servei es descriuen en el Plec de prescripcions tècniques que regula aquest contracte.
10. L'objecte del contracte es correspon amb els següents objectius de desenvolupament sostenible de l'Agenda 2030:
- ODS 10: Reduir la desigualtat en i entre els països.
  - ODS 12: Garantir modalitats de consum i producció sostenibles. Obre en una nova finestra.
  - ODS 16: Promoure societats pacífiques i inclusives per aconseguir un desenvolupament sostenible; proporcionar accés a la justícia per a totes les persones, i desenvolupar institucions eficaces, responsables i inclusives a tots els nivells.

## **7. Divisió en 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.

## **8. Valor estimat**

1. 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:
- a) SERVEI DE 7 A 9 DEL MATÍ: inclou atenció telefònica amb les tasques que se'n deriven, 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 €           |
| <b>COST TOTAL PREVIST (abans d'IVA)</b> | <b>6.464,96 €</b> | <b>6.561,08 €</b> | <b>6.657,20 €</b> |

- b) 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 €             |
| <b>COST PREVIST DE LES TRUCADES (abans d'IVA)</b> | <b>21.841,05 €</b> | <b>22.147,95 €</b> | <b>22.454,85 €</b> |

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

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

2. 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 contractació.

| VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE                           | IMPORT,<br>ABANS D'IVA | MODIFICACIÓ<br>PREVISTA<br>(20%) | TOTAL,<br>ABANS<br>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 €              |
| <b>TOTAL VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (IVA exclòs)</b> | <b>86.127,09 €</b>     | <b>17.225,42 €</b>               | <b>103.352,51 €</b>      |

## 9. Admissió o prohibició de variants

No s'admeten variants.



## **10. Durada**

1. 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.
2. El contracte pot ser objecte de dues pròrrogues d'una durada màxima d'un any cadascuna d'elles.
3. Les eventuais pròrrogues seran potestatives per a l'òrgan de contractació i obligatòries pels adjudicataris, sense que es puguin produir pel consentiment tàcit de les parts, de conformitat amb l'article 29.2 de la LCSP.
4. El Consell Comarcal notificarà al contractista la voluntat de prorrogar el contracte amb un preavís mínim de 2 mesos abans de la data de finalització. La pròrroga s'ha de formalitzar en el document corresponent.
5. L'article 29.4 de la LCSP preveu la pròrroga expressa del contracte fins a que comenci l'execució del nou contracte i per un període màxim de 9 mesos, quan no es formalitzi el nou contracte i existeixin raons d'interès públic per no interrompre la prestació.

## **11. Pressupost base de licitació i preu del contracte**

1. Preus unitaris màxims 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.

2. Pressupost base de 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:



- a) 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 €           |
| <b>COST TOTAL PREVIST (abans d'IVA)</b> | <b>6.464,96 €</b> |
| <b>IVA (21%)</b>                        | <b>1.357,64 €</b> |
| <b>COST TOTAL PREVIST (IVA inclòs)</b>  | <b>7.822,60 €</b> |

- b) SERVEI 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 €             |
| <b>COST PREVIST DE LES TRUCADES (abans d'IVA)</b>            | <b>21.841,05 €</b> |
| <b>IVA (21%)</b>                                             | <b>4.586,62 €</b>  |
| <b>COST TOTAL PREVIST (IVA inclòs)</b>                       | <b>26.427,67 €</b> |

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.

### 3. Preu del contracte:

Els preus unitaris per hora del contracte seran els que resultin de l'adjudicació d'aquest. En aquest preu es consideraran inclosos els tributs, les taxes i els cànon de qualsevol naturalesa que siguin d'aplicació així com les despeses que s'originin per als adjudicataris com a conseqüència del compliment de les obligacions previstes als plecs que regeixen aquest contracte i a l'oferta presentada.

## 12. Nombre màxim proposat d'operadors econòmics que hi participin

No s'estableix un nombre màxim d'operadors econòmics que puguin participar.

## 13. Condicions de participació

1. Només poden contractar amb el sector públic les persones naturals o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que compleixin amb els requisits següents:



- a) Tinguin personalitat jurídica i plena capacitat d'obrar, d'acord amb el previst per l'article 65 de la LCSP.
- b) No estiguin incurses en alguna prohibició de contractar de les previstes a l'article 71 de la LCSP.
- c) Acreditin la solvència econòmica o financera i tècnica i professional, d'acord amb els criteris previstos en aquest Plec.
- d) Disposin de l'habilitació empresarial exigida en aquest Plec, si escau.

A més, quan es tracti de persones jurídiques, l'objecte social d'aquestes ha de contenir les activitats relacionades amb l'objecte del contracte previstes a la clàusula 1 d'aquest Plec i al Plec de prescripcions tècniques.

L'incompliment d'aquest extrem constitueix una causa d'exclusió d'acord amb l'article 66 de la LCSP.

- 2. La capacitat d'obrar de les empreses espanyoles persones jurídiques s'acredita mitjançant l'escriptura de constitució o modificació inscrita en el Registre Mercantil, quan sigui exigible conforme a la legislació mercantil. Quan no ho sigui, s'acredita mitjançant l'escriptura o document de constitució, estatuts o acta fundacional, en què constin les normes que regulen la seva activitat, inscrits, si escau, en el corresponent registre oficial. També cal aportar el CIF de l'empresa.

En el cas d'empresaris persones físiques la capacitat d'obrar s'acredita amb la presentació del CIF.

En relació amb les empreses no espanyoles d'Estats membres de la Unió Europea o signataris de l'Acord sobre Espai Econòmic Europeu s'ha d'acreditar la capacitat d'obrar mitjançant la inscripció en els registres professionals o mercantils adients del seu Estat membre d'establiment o la presentació d'una declaració jurada o una de les certificacions que s'indiquen a l'annex XI de la Directiva 2014/24/UE.

La capacitat d'obrar de les empreses estrangeres d'Estats no membres de la Unió Europea ni signataris de l'Acord sobre Espai Econòmic Europeu s'acredita amb l'aportació d'un informe emès per la missió diplomàtica permanent o per l'oficina consular d'Espanya del lloc del domicili de l'empresa, en el qual consti, prèvia acreditació per l'empresa, que figuren inscrites en el registre local professional, comercial o anàleg, o, en el seu defecte, que actuen habitualment en el tràfic local dins l'àmbit de les activitats que abasta l'objecte del contracte. També han d'aportar un informe de la missió diplomàtica permanent d'Espanya o de la Secretaria General de Comerç Exterior, que acrediti que l'Estat del qual són nacionals ha signat l'Acord sobre contractació pública de l'Organització Mundial del Comerç (OMC), sempre que es tracti de contractes subjectes a regulació harmonitzada de valor estimat igual o superior a 214.000 euros o, en cas contrari, l'informe de reciprocitat al que fa referència l'article 68 de la LCSP.

- 3. En tot cas, els documents atributius de les facultats de representació o apoderament han de ser suficients en dret per a poder concórrer a la licitació en nom de l'entitat que es representi.
- 4. D'acord amb els termes previstos a l'article 69 de la LCSP, els empresaris podran presentar-se agrupats amb caràcter temporal sense que sigui necessari que es formalitzin fins que no se'ls hagi adjudicat el contracte. Aquestes empreses queden obligades solidàriament davant de l'Administració i han de nomenar una



persona representant o apoderada única amb poders suficients per exercir els drets i complir les obligacions que es derivin del contracte fins a la seva extinció, sense perjudici que les empreses atorguin poders mancomunats per a cobraments i pagaments d'una quantia significativa. En cas de resultar adjudicatàries, hauran d'acreditar la seva constitució davant de l'òrgan de contractació.

5. En relació amb l'obligació de no trobar-se incurs en cap prohibició de contractar l'empresari ho pot acreditar a través de qualsevol dels mitjans exposats a l'article 85 de la LCSP.

6. L'empresari ha de disposar de l'habilitació empresarial o professional següent:

No escau

7. Així mateix, d'acord amb les previsions de l'article 159 de la LCSP, els licitadors han d'estar inscrits en el Registre electrònic d'empreses licitadores de la Generalitat de Catalunya (RELI) o en el Registre oficial de licitadors i empreses classificades del sector públic (ROLECE o ROLECSP).

#### **14. Solvència tècnica i professional i solvència econòmica i financera exigides**

1. Els licitadors poden acreditar la seva solvència indistintament mitjançant l'aportació dels documents que s'exigeixen en els apartats 2 i 3 següents o bé mitjançant la classificació empresarial següent:

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

2. La **solvència tècnica i professional** exigida és la prevista a l'article 90.1 a) de la LCSP, corresponent a l'experiència de l'empresari en la realització de serveis o treballs d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte en els tres últims anys naturals.

a) Criteri únic de solvència tècnica i professional:

##### 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 podrà 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, un portàtil, un telèfon i el programari necessari per la gestió de les trucades.

3. La **solvència econòmica i financera** exigida és la prevista a l'article 87.1 a) de la LCSP, corresponent al volum anual de negocis.

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 que 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.

**15. Tipus de procediment d'adjudicació i breu descripció de les característiques d'aquest**

1. El procediment seguit per a l'adjudicació d'aquest contracte és el procediment obert regulat a l'article 156 i següents de la LCSP.
2. En aquest procediment tot empresari interessat pot presentar una proposició, sens perjudici de les limitacions de presentació en els lots que s'estableixen en la clàusula 1 del Plec de clàusules administratives particulars.
3. En aquest procediment queda exclosa tota negociació dels termes del contracte amb els licitadors.
4. Els empresaris que concorrin a la licitació han de disposar de la capacitat i complir amb els requisits i condicions de participació descrits a la clàusula 12 del Plec de clàusules administratives particulars.
5. Les proposicions han de constar de dos sobres. La documentació que per a cada lot han de presentar els licitadors en cada sobre és la que descriu la clàusula 15 del Plec de clàusules administratives particulars.
6. Finalitzat el termini de presentació de proposicions, la Mesa de contractació qualificarà la documentació presentada en el sobre de documentació administrativa en sessió no pública. Si observa defectes esmenables ha de concedir un termini de tres dies naturals per a què el/s licitador/s ho esmeni/n. Els defectes observats s'han de fer públics en el perfil del contractant del Consell Comarcal.

La Mesa de contractació durà a terme les sol·licituds d'esmena mitjançant el servei e-NOTUM. Els licitadors requerits entregaran la documentació d'esmena mitjançant el tràmit d'instància genèrica disponible a l'enllaç següent:



### Accés Tràmit – Instància genèrica

Una vegada esmenats, si és el cas, els defectes observats en la documentació continguda en el sobre 1, la Mesa de contractació avaluarà i determinarà els empresaris admesos a la licitació i els exclosos, així com, les causes d'exclusió, si escau.

7. Amb posterioritat, la Mesa de Contractació, procedirà a l'obertura del sobre número 2 i donarà trasllat de la documentació presentada als serveis tècnics del Consell Comarcal per al seu estudi i posterior avaluació.
8. La valoració de la documentació continguda en el sobre número 2 es farà amb anterioritat a l'obertura dels sobres número 3. La Mesa de Contractació deixarà constància d'aquest extrem en l'expedient.
9. D'acord amb el que preveu aquest Plec en relació amb l'obligatorietat de l'ús de mitjans electrònics, informàtics o telemàtics per desenvolupar totes les fases del procediment d'adjudicació, els diversos actes de la mesa de contractació es faran telemàticament i audiovisual a través de la plataforma Teams.

Les característiques de la plataforma Teams són les següents:

- a) La plataforma és compatible amb PC, Mac, Linux, iOS i Android.

D'acord amb les recomanacions de seguretat del Centre de Criptologia Nacional, es recomana als usuaris de Windows que actualitzin amb caràcter previ a l'inici de la sessió la plataforma Teams en la seva versió més actualitzada.

Pels usuaris de Mac i de dispositius mòbil l'actualització es configura de forma automàtica en el vostres sistemes a partir de l'aplicació.

- b) La plataforma permet l'enregistrament de la veu i la imatge de la sessió que resta emmagatzemada en els servidors locals del Consell Comarcal del Vallès Oriental.
- c) La plataforma inclou la funcionalitat "aixecar la mà" que permetrà als participants demanar la paraula.
- d) La plataforma inclou la possibilitat d'escriure a través d'un xat.

Les persones administradores de les sessions de la plataforma Teams són els serveis TIC del Consell Comarcal del Vallès Oriental.

10. La Mesa podrà sol·licitar i admetre l'aclariment o l'esmena d'errors en la proposició quan siguin de tipus material o formal, no substancials i no impedeixin conèixer el sentit de la proposició. Únicament es permetrà l'aclariment o l'esmena d'errors en les ofertes sempre que no comportin una modificació o concreció de l'oferta, amb la finalitat de garantir el principi d'igualtat de tracte entre licitadors.

Les esmentades sol·licituds es duren a terme de la mateixa forma que s'especifica a l'epígraf 1 d'aquesta clàusula.



11. Abans de formular la proposta d'adjudicació, la Mesa de Contractació pot sol·licitar els informes tècnics que consideri necessaris d'acord amb el que preveu l'article 157.5 de la LCSP.
12. La Mesa de Contractació un cop aplicats els criteris d'adjudicació establerts en aquest Plec classificarà les ofertes presentades per ordre decreixent i identificarà la millor oferta d'acord amb els criteris d'adjudicació.

## 16. Criteris d'adjudicació i normes de desempat

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                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><math>P_i</math></b> = puntuació licitador i                                                                                                                                       |
| <b><math>P_{max}</math></b> = punts totals a repartir                                                                                                                                 |
| <b><math>IL</math></b> = import licitació                                                                                                                                             |
| <b><math>O_i</math></b> = oferta del licitador i                                                                                                                                      |
| <b><math>O_{min}</math></b> = millor oferta                                                                                                                                           |
| La funció " <b><math>\min(O_{min} ; 0,90 \times IL)</math></b> " 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 |

- La fórmula establerta en l'epígraf precedent s'aplicarà sobre el preu ofert exclòs l'IVA.
- Els preus o ofertes dels licitadors ( $O_i$ ) 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.

- 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.
  - 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 sacietat.
    - 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 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.

La puntuació s'atorgarà seguint les normes següents:

| <b>Criteri d'adjudicació de l'experiència prèvia del personal que es proposa adscriure a l'execució del contracte</b>                                        | <b>Fins a 40 punts</b>                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 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. |



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.

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:

I. 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:

- a) Definició del pla de treball d'aquest servei, especificant tasques a desenvolupar en aquest horari. Fins a 10 punts
- b) 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.

II. 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

2. L'empat entre diverses ofertes, 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 nombre 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.

A tal efecte, els serveis corresponents de l'òrgan de contractació requeriran la documentació pertinent als empresaris afectats.

## **17. Condicions particulars a la que està sotmesa l'execució del contracte**

1. S'estableixen com a condicions especials d'execució per al contractista d'acord amb l'article 202 de la LCSP les següents:
- a) 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.

2. L'incompliment d'aquestes té la consideració de causa d'incompliment greu del contracte que pot donar lloc a la imposició de les penalitats previstes en aquest Plec.

## **18. Termini per a la recepció de proposicions**

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: [Perfils de contractant - Plataforma de Serveis de Contractació Pública \(contractaciopublica.cat\)](https://contractaciopublica.cat/ca/perfiles-contractant/detall/8400084?categoria=0), **no més enllà de les 10:00:00 hores del 27 de març de 2026.**

## **19. Adreça a la que s'han de trametre les ofertes**

Les proposicions s'han de presentar a través de l'eina del Sobre Digital, accessible a l'adreça web següent:

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

## **20. Termini durant el qual el licitador està obligat a mantenir la proposició**

El termini durant el qual el licitador està obligat a mantenir la proposició és de 2 mesos, transcorregut el qual, sense acord del Consell Comarcal, els licitadors admesos a la licitació tenen dret a retirar la seva proposta.

## **21. Data, hora i lloc d'obertura de les pliques**

El 27 de març de 2026 a partir de les 10:05:00, després de l'obertura del sobre 1, la Mesa de Contractació durà a terme l'obertura electrònica del sobre número 2 a través de la plataforma de contractació.

Un cop fet l'acta d'obertura del sobre 2, els serveis tècnics corresponents del Consell Comarcal procediran amb la valoració de la informació continguda del sobre 2, de la qual se'n donarà compte a la mesa i amb posterioritat s'obrirà el sobre número 3.

Un cop feta l'acta d'obertura del sobre 3 els serveis tècnics corresponents del Consell Comarcal procediran amb la valoració de la informació continguda en aquest, de la qual se'n donarà compte a la mesa que classificarà les ofertes presentades per ordre decreixent i identificarà la millor oferta d'acord amb els criteris d'adjudicació.



## **22. Persones autoritzades a assistir a l'obertura de pliques**

Els membres de la Mesa de Contractació i qualsevol persona que hi tingui un interès legítim.

## **23. Llengua en la que s'han de redactar les ofertes**

Les ofertes s'han de redactar en llengua catalana o castellana.

## **24. Obligació de presentació electrònica d'ofertes**

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.

Les proposicions que no es presentin per mitjans electrònics, en la forma que determina el Plec de clàusules administratives particulars que regeixen el contracte, seran excloses.

La presentació de proposicions es farà únicament a través de l'eina del Sobre Digital, accessible mitjançant el perfil del contractant:  
<https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/8400084?categoria=0>

## **25. Obligació de presentació de factures electròniques**

De conformitat amb el Reglament de factures aprovat pel Ple del Consell Comarcal del Vallès Oriental de 26 de novembre de 2014 el contractista ha de presentar les factures que resultin de l'execució dels serveis prestats en virtut d'un contracte basat electrònicament.

## **26. Ús del pagament electrònic**

De conformitat amb el Reglament de factures aprovat pel Ple del Consell Comarcal del Vallès Oriental de 26 de novembre de 2014 el Consell Comarcal abonarà les factures per transferència bancària.

## **27. Òrgan competent en els procediments de recurs**

1. Són susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, d'acord amb l'article 44 de la LCSP, els anuncis de licitació, els plecs i els documents contractuals que estableixin les condicions que han de regir la contractació; els actes de tràmit que decideixin directament o indirectament sobre l'adjudicació, determinin la impossibilitat de continuar el procediment o produeixin indefensió o perjudici irreparable a drets o interessos legítims; els acords d'adjudicació del contracte; i les modificacions del contracte basades en l'incompliment de l'establert en els articles 204 i 205 de la LCSP, per entendre que la modificació hauria d'haver estat objecte d'una nova adjudicació.
2. Aquest recurs té caràcter potestatiu, és gratuït per als recurrents, es podrà interposar davant el Tribunal Català de Contractes del Sector Públic, prèviament o alternativament, a la interposició del recurs contenciós administratiu, de conformitat amb la Llei 29/1998, de 13 de juny, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, i es regirà pel que disposen els articles 44 i següents de la LCSP i



el Reial decret 814/2015, d'11 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments especials de revisió de decisions en matèria contractual i l'organització del Tribunal Administratiu Central de Recursos Contractuals.

3. Contra els actes susceptibles de recurs especial no procedeix la interposició de recursos administratius ordinaris.
4. Contra els actes que adopti l'òrgan de contractació en relació amb els efectes, la modificació i l'extinció d'aquest contracte que no siguin susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, procedirà la interposició del recurs administratiu ordinari que correspongui d'acord amb el que estableix la Llei 26/2010, del 3 d'agost, del règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques; o del recurs contenciós administratiu, de conformitat amb el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

## **28. Altres informacions:**

### **Persones que han participat en la redacció de la documentació tècnica**

La documentació tècnica que integra l'expedient de contractació del servei d'atenció telefònica i informació a la ciutadania respecte els programes i serveis de transport escolar, transport adaptat, del Servei d'ajuda a domicili (en endavant SAD) i de l'Oficina Comarcal d'Habitatge del Consell Comarcal del Vallès Oriental, expedient 2026-11-S, ha estat redactada per les següents persones:

Carme Rodriguez Rodriguez, cap de l'Àrea de Desenvolupament Local, ha redactat el Plec de prescripcions tècniques.

El senyor Carles Leiva i Forns, tècnic de l'Àrea de Serveis Jurídics, ha redactat el Plec de clàusules administratives particulars que regeixen el present contracte.

En l'elaboració d'aquests documents i de la resta de documents preparatoris del contracte no hi ha participat cap empresari.

Document signat electrònicament