



Aquest Quadre de Característiques ha estat informat per l'Assessoria Jurídica en data 29 de juny de 2026

**QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES DEL PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS PER
LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE RECEPCIÓ DEL SISTEMA D'EREMERGÈNCIES MÈDIQUES, AMB**

CLÀUSULES SOCIALS I MEDIAMBIENTALS

PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT

NO SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

EXPEDIENT: 2026-312



QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES DEL CONTRACTE

A. Objecte

Contractació del servei de recepció de la seu central del Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM), situat a l'Avinguda de la Gran Via, 195 de l'Hospitalet de Llobregat (Barcelona).

Contracte reservat per a centres especials d'ocupació d'iniciativa social i a empreses d'inserció de treball social d'acord amb la Disposició Addicional 4a de la LCSP.

Aquest contracte conté clàusules socials i mediambientals.

Lots: No.

La justificació de la decisió de no dividir en lots aquesta licitació és perquè es tracta d'un servei que es presta en un únic lloc de treball en què es realitzen les tasques d'una recepció d'un edifici, d'atenció al públic, de gestió de correu i missatgeria, i de desviament de trucades telefòniques en horari d'oficina, que han de prestar-se de manera integrada i homogènia.

La divisió de lots podria donar lloc a problemes de coordinació entre adjudicataris, afectar la qualitat del servei i generar disfuncions en la prestació, especialment a la continuïtat en els torns i la correcta transmissió d'informació.

Així mateix, l'existència de múltiples adjudicatàries dificultaria la determinació de responsabilitats davant possibles incompliments i suposaria un increment de la complexitat en la gestió i seguiment del contracte per part de l'òrgan de contractació. Per tot això, es considera que la divisió en lots no resulta adequada des del punt de vista tècnic, ni eficient per la correcta execució del contracte.

CPV:

79992000-4 Serveis de recepció

B. Dades econòmiques

B1. Determinació del preu: el preu es determina tenint en compte:

- **Import fixe: determinat a tant alçat**
- **Import variable: determinat amb preu unitari (cost/hora)**

Pel que fa a la part fixe, per determinar els costos de personal s'ha utilitzat el "XVI Conveni col·lectiu general de centres i serveis d'atenció a persones amb discapacitat", respecte l'any 2027, afegits els complements SB+N1+N2. Aquests costos consten desglossats a l'apartat 5 de l'informe de necessitats.

També s'ha tingut en compte el salari anual del personal subjecte a subrogació que consta a l'apartat 23 de l'informe de necessitats.



Pel que fa a la part variable, que es tracta d'un servei que es farà a petició del SEM, i que s'ha calculat amb un màxim de 6 hores setmanals, es determina el preu amb un preu/hora màxim de 16,39€/h, partint dels càlculs que consten desglossats a l'apartat 5 de l'informe de necessitats.

B2. Valor estimat del contracte i mètode aplicat per al seu càlcul:

El valor estimat del contracte és de **68.950,58€ (sense IVA)**, d'acord amb el desglossament següent:

VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)	
Pressupost Base de Licitació	34.475,29€
Pròrroga	34.475,29€
TOTAL (sense IVA)	68.950,58€

B3. Pressupost base de licitació:

El pressupost base de licitació del contracte és de **41.715,10€ (amb IVA)**, d'acord amb el desglossament següent:

PRESSUPOST BASE LICITACIÓ (PBL)	
Import fix (sense IVA)	29.208,20€
Import variable* (sense IVA) Preu/hora màxim: 16.39 €/h Hores previstes suport excepcional_ 312 hores	5.267,09€
Import total SENSE IVA	34.475,29€
IVA 21%	7.239,81€
TOTAL AMB IVA	41.715,10€

B4. Sistema de pagament al contractista:

Parta fixa: L'import de la factura resultarà de la divisió de l'import d'adjudicació per 12 mesos, sent cada mes el mateix import el que es pagarà.

Part variable: L'import s'abonarà mensualment pel que s'hagi executat realment, en concepte d'hores variables i pel preu adjudicat.

El format de la factura serà electrònic, i s'enviarà pels mitjans que el SEM especifiqui en el moment de la seva emissió.



El SEM pagarà per transferència bancària en els terminis definits pel plec de clàusules administratives particulars.

Si cal aplicar penalitats, el SEM realitzarà una diligència on constarà el concepte i import, i procedirà a realitzar el descompte corresponent en la factura de la totalitat de la comanda en la que s'apliqui la penalitat.

C. Existència de crèdit

C1. Partida pressupostària: D/251000258/4190

C2. Expedient d'abast plurianual: Si. Autoritzada pel Consell d'Administració de 28 de maig de 2026, d'acord amb la següent distribució:

Anualitat	Import (sense IVA)	IVA (21%)	Import total (amb IVA)
2026	185,35	38,92	224,27
2027	34.289,94	7.200,89	41.490,83
Total	34.475,29	7.239,81	41.715,10

C3. Despesa anticipada: No

D. Termini de durada del contracte

La durada del contracte serà de 12 mesos a partir de la data d'inici del servei, que es formalitzarà amb la corresponent acta d'inici de servei que es signarà en un termini màxim de 10 dies hàbils desde la formalització del contracte.

El contracte serà prorrogable per un total de 12 mesos addicionals, com a màxim. Es farà la prorroga de forma semestral.

E. Variants

No.

F. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació

Forma de tramitació: Ordinària.

Es tramitarà mitjançant procediment obert simplificat, no subjecte a regulació harmonitzada (159.1 LCSP).

Presentació d'ofertes mitjançant eina de Sobre Digital: Sí



Únicament podran participar en aquest procediment de contractació els licitadors que estiguin inscrits al Registre Electrònic d'Empreses Licitadores (RELI) o al Registre oficial de licitadors i empreses classificades (ROLECE), així com els licitadors que acreditin haver presentat la sol·licitud d'inscripció el Registre. Es considerarà admissible la proposició del licitador que acrediti haver presentat la sol·licitud d'inscripció corresponent al Registre juntament amb la documentació perceptiva, sempre que aquesta sol·licitud sigui amb data anterior a la data final de presentació de les ofertes, d'acord amb l'article 159.4.a de la LCSP.

G. Solvència i classificació empresarial.

G1. Criteris de selecció relatius a la solvència econòmica i financera i tècnica o professional

a) Solvència econòmica i financera

Volum anual de negocis en l'àmbit al que es refereixi el contracte, referit al millor exercici dins dels tres darrers disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i presentació de les ofertes igual o superior al 70% del valor estimat del contracte.

Mitjà per acreditar la solvència: Aportar els comptes anuals aprovats i dipositats en el Registre Mercantil corresponents a l'exercici de volum anual de negoci més elevat dels tres darrers exercicis esmentats. Els empresaris no obligats a presentar les comptes en registres oficials podran aportar, els llibres de comptabilitat degudament legalitzats.

b) Solvència tècnica o professional

En els contractes no subjectes a regulació harmonitzada, quan el contractista sigui una empresa de nova creació (antiguitat inferior a 5 anys) la solvència tècnica s'acredità només amb el segon criteri. En la resta de casos s'hauran d'acreditar el dos.

1. Relació dels principals serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de, com a màxim, els tres últims anys, en què s'indiqui l'import, la data i el destinatari, públic o privat, dels mateixos.

Mínim exigible: L'acreditació d'aquesta solvència tècnica o professional s'efectuarà mitjançant la relació dels principals serveis efectuats en els tres darrers anys, de igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte, quin import anual acumulat en l'any de major execució (sigui igual o superior al 70 per cent) de l'annualitat mitjana del contracte.

Mitjà d'acreditació: Declaració responsable.

2. Títols acadèmics i professionals de l'empresari i dels directius de l'empresa i, en particular, del responsable o responsables de l'execució del contracte així com dels tècnics encarregats directament del mateix, sempre que no s'avaluïn com a criteri d'adjudicació.



Mínim exigible: El responsable del contracte amb el SEM haurà d'acreditar Batxillerat o formació professional grau superior, i experiència mínima de 4 anys en gestió d'empreses de serveis.

Mitjà d'acreditació: Declaració responsable i titulació oficial corresponent.

G2. Classificació empresarial

No aplica.

G3. Adscripció de mitjans materials i/o personals a l'execució del contracte.

D'acord amb l'article 76.2 LCSP, les empreses licitadores o candidates han de comprometre's a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals i/o materials següents:

- a. Tot el personal adscrit al serveis objecte d'aquesta contractació, independentment de la seva antiguitat, haurà de complir amb els següents requeriments:
 1. Formació mínima de cicle formatiu de grau mitjà, principalment de la família professional d'administració i gestió, o comerç i màrqueting, tot i que s'acceptaran altres branques, o Batxillerat.
 2. Disposar de coneixements d'ofimàtica i eines informàtiques, així com aptituds per a la utilització del software de recepció descrit al punt 4 del PPT.
 3. Experiència mínima de dos anys en treballs d'administració, en tracte amb clients i atenció al públic, habilitats socials i adequada educació per a l'execució del servei.

Mitjà d'acreditació:

Punts 1 i 2: Còpia de les titulacions

Punt 3: Declaració responsable
- b. Personal de supervisió: es tracta del responsable del servei per part de l'adjudicatari, encarregat de planificar els torns, formar al personal, entre d'altres. No està físicament a la recepció, sinó que es contempla una dedicació setmanal per tal de fer les tasques de supervisió, ja sigui presencialment o des de les oficines de l'adjudicatari.

H. Criteris d'adjudicació

Els criteris d'adjudicació estan formulats d'acord a la Directriu 1/2020 de la Direcció General de Contractació Pública d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica.

Tots els criteris de valoració estan relacionats amb l'objecte del contracte.

Els criteris de valoració són els següents:



A) CRITERIS VALORABLES DE FORMA AUTOMÀTICA	100 punts
A1 Econòmics:	Fins a 70
A1.1. Import màxim (IVA exclòs) FIXE: 29.208,2€, es valorarà d'acord amb la següent fórmula: $P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - Om}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$ El valor de ponderació (VP) assignat sempre serà 1.	50
A1.2. Import màxim (IVA exclòs) del preu/hora del concepte VARIABLE: 16,39€, es valorarà d'acord amb la següent fórmula: $P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - Om}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$ El valor de ponderació (VP) assignat sempre serà 1.	20
A2 Automàtics que incideixen en la qualitat del contracte: (No s'aplicarà cap fórmula en aquests criteris)	Fins a 30
A2.1. Formació d'acollida. Ofereix 2 hores més de formació anuals de formació d'acollida per sobre de les 5 mínimes que es demanen al punt 5.2.1 del PPT: L'adjudicatari haurà d'acreditar trimestralment la realització de les hores de formació compromeses mitjançant la presentació del pla de formació, els registres d'assistència signats pels participants i la documentació acreditativa dels continguts impartits. Si (6 punts) No (0 punts) L'objectiu d'aquest criteri és augmentar la formació que reben els treballadors que presten el servei per aconseguir arribar a un nivell de coneixement de les tasques més eficient per al correcte desenvolupament de les funcions pròpies del servei de recepció.	6
A2.2. Formació en PRL. Ofereix 2 hores més anuals en formació de PRL per sobre de les 5 mínimes que es demanen al punt 5.2.1 del PPT: Si (6 punts) No (0 punts). L'objectiu d'aquest criteri és augmentar la formació que reben els treballadors que presten el servei per aconseguir arribar a un nivell de coneixement de les tasques més eficient per al correcte desenvolupament de les funcions pròpies del servei de recepció.	6
A2.3. Formació en Ofimàtica. Ofereix 2 hores anuals més en ofimàtica per sobre de les 5 mínimes que es demanen al punt 5.2.1 del PPT: Si (6 punts) No (0 punts). L'objectiu d'aquest criteri és augmentar la formació que reben els treballadors que presten el servei per aconseguir arribar a un	6



nivell de coneixement de les tasques més eficient per al correcte desenvolupament de les funcions pròpies del servei de recepció.	
A2.4. Formació atenció al client. Ofereix 2 hores anuals més en formació en procediments d'atenció al client i atenció telefònica. Per sobre de les 5 mínimes que es demanen al punt 5.2.1 del PPT: Si (6 punts) No (0 punts). L'objectiu d'aquest criteri és augmentar la formació que reben els treballadors que presten el servei per aconseguir arribar a un nivell de coneixement de les tasques més eficient per al correcte desenvolupament de les funcions pròpies del servei de recepció.	6
A2.5. Ofereix dins del sistema de qualitat una plataforma digital de seguiment d'incidències, automatitzada, amb accés per part del SEM com a usuari, i amb la capacitat d'extreure informes; que millori el que es demana al punt 5.4 del PPT: Es considerarà millora que la plataforma incorpori funcionalitats addicionals com tenir un sistema de mesura de resultats, extracció d'informes mensuals, un sistema d'indicadors de seguiment del servei, i un sistema de gestió d'incidències. Si (6 punts) No (0 punts). L'objectiu d'aquest criteri és aconseguir tota la informació possible per la millora del seguiment del contracte, i que sigui àgil el control per part del SEM.	6
Total	100

I. Criteris per a la determinació de l'existència de baixes presumptament anormals

Si el licitador presenta una oferta en què obté el 70% o més en el conjunt de criteris qualitatius automàtics, i presenta una oferta econòmica en el seu conjunt inferior al 15% de la mitjana aritmètica de les ofertes admeses, es considerarà que podria constituir una oferta anormalment baixa.

En el cas que només hi hagi un licitador s'entendrà quan l'oferta en el conjunt de criteris qualitatius automàtics obtingui el 70% o més, i presenti una oferta econòmica en el seu conjunt inferior al 15% del pressupost base de la licitació (sense IVA).

Si, l'òrgan de contractació, d'acord amb l'article 149 LCSP, comprova que l'oferta presentada és anormalment baixa perquè, en relació amb el criteri establert anteriorment, no compleix la normativa sobre subcontractació, les obligacions aplicables en matèria de medi ambient, social o laboral, nacional o internacional, incloent l'incompliment dels convenis col·lectius sectorials vigents, en aplicació de l'article 201 de la LCSP, seguirà el procediment previst a l'article 149.4 de la LCSP.



J. Altra documentació a presentar per les empreses licitadores o per les empreses proposades com adjudicatàries

No aplica.

K. Garantia provisional

No aplica.

L. Garantia definitiva

No.

D'acord amb el punt 3 de la disposició addicional quarta de la LCSP, no procedirà l'exigència de la garantia definitiva a que fa referència l'article 107 de la mateixa llei.

M. Condicions especials d'execució

M.1. Compliment del conveni col·lectiu aplicable

És condició especial d'execució del contracte que es compleixi en tot moment el conveni col·lectiu sectorial i territorial que li sigui d'aplicació als treballadors que puguin desenvolupar tasques a l'empreses d'aquest contracte.

En aquest cas, és obligatori que els treballadors percebin, com a mínim, el salari establert al "*XVI Convenio Colectivo General de Centros y Servicios a Personas con Discapacidad*", d'àmbit estatal. Concretament el que s'estableix a les taules salarials com a Tècnic, dins del Grup professional III.

M.2. Compliment de les obligacions socials

L'empresa contractista ha de complir les obligacions de pagament dels salaris i de les quotes de Seguretat Social dels treballadors adscrits a l'execució del contracte, d'acord amb les previsions del conveni col·lectiu d'aplicació i la normativa corresponent. Aquestes condicions tenen, al mateix temps, caràcter d'obligació contractual essencial, i el seu incompliment pot donar lloc a la resolució del contracte.

El contractista i el subcontractista, si escau, restaran sotmesos a la normativa nacional i de la Unió Europea sobre protecció de dades.

N. Modificació del contracte prevista

No es preveuen modificacions.

O. 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 establerts al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

P. Subcontractació

No.

De conformitat amb l'article 215.2.e) en relació amb l'article 75.4 LCSP, no es preveu la subcontractació, atès que es tracta de la prestació d'un servei amb tasques amb un contingut de caràcter crític, amb una incidència directa en la qualitat i correcta execució del servei.

En concret es consideren tasques crítiques aquelles vinculades a l'atenció directa al públic i funció de recepció, per la seva incidència en la imatge institucional i en la qualitat del servei prestat a la ciutadania, la gestió d'informació i incidències, atesa la necessitat de garantir una actuació homogènia i coordinada, i el tractament de dades personals i informació confidencial, per assegurar el compliment de la normativa aplicable i evitar riscos legals.

La subcontractació d'aquestes funcions podria comportar pèrdua de control directe sobre l'execució del servei, dificultats en la coordinació operativa, fragmentació de responsabilitats i riscos en matèria de seguretat i protecció de dades.

Per aquest motiu, es considera necessari que aquestes tasques siguin executades directament per l'empresa adjudicatària, garantint així la unitat de gestió, la qualitat del servei i la correcta assignació de responsabilitats.

Q. Revisió de preus

No aplica.

R. Termini de garantia

No aplica.

S. Import màxim de les despeses de publicitat que han d'abonar l'empresa o les empreses adjudicatàries

No aplica.

T. Programa de treball

No s'aplica.



U. Persona responsable del contracte

Salvador Cerezo Maturana, Cap de la Unitat de Seguretat i Serveis Generals de l'Àrea d'Infraestructures i Logística.

V. Òrgan de contractació

La direcció del SEM.

W. Penalitats

En cas de compliment defectuós de la prestació objecte del contracte o d'incompliment dels compromisos assumits per l'empresa o les empreses contractistes es podrà acordar la imposició de les penalitats següents:

Graduació	Descripció	Penalització
1. Lleus	Descobert del servei fins a 60 minuts	Entre 50 i 100€, per incompliment, en funció de la reincidència i la gravetat del fet.
	Aspecte descuidat del personal durant el servei	
	Incompliment de les hores extra anuals de formació d'acollida	
	Incompliment de les hores extra anuals de formació en PRL	
	Incompliment de les hores extra anuals de formació en ofimàtica	
	Incompliment de les hores extra anuals en redacció de procediments d'atenció al client i atenció telefònica	
	Incompliment en la implantació d'un sistema de qualitat mitjançant una plataforma digital d'incidències	
	Incompliment en la implantació d'un sistema de control de presència del personal de recepció	
2. Greus	Acumulació de 3 penalitats lleus	Entre 101 i 250€, per incompliment, acumulatiu si s'escau, en funció de la reincidència i la gravetat dels fets.
	Descobert del servei superior a 60 minuts	
	Cobertura de baixes amb personal que no ha estat acceptat prèviament pel SEM	
	No presentació dels informes d'activitat requerits al PPT i els que l'adjudicatari comprometi a la seva oferta	
3. Molt greus	Acumulació de 3 penalitats greus	Entre 251 i 500€, per incompliment, acumulatiu si s'escau, en funció de la reincidència i la gravetat dels fets.
	Interrupció del servei sense causa justificada	
	Tracte inadequat greu a usuaris	
	Manca de confidencialitat en registre i en informació sensible relacionada amb el lloc de treball	



X. Obligacions contractuals essencials

És condició essencial del contracte per part de l'empresa adjudicatària:

- El contractista només pot destinar les dades de forma exclusiva a les finalitats indicades a l'apartat "protecció de dades".
- El contractista resta sotmès a la normativa nacional i de la Unió Europea sobre protecció de dades.
- El contractista ha de presentar, abans de la formalització del contracte, una declaració sobre on estan ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests. Igualment haurà de comunicar qualsevol canvi en les dades facilitades.
- Substitució del personal amb antelació suficient i prèvia notificació a SEM.
- Mantenir la confidencialitat, durant i després de l'execució del contracte, de tota la informació a la qual pugui tenir accés durant el desenvolupament de la prestació del servei.

L'incompliment de les condicions essencials del contracte tindrà la consideració d'incompliment contractual greu i podrà donar lloc a la resolució del contracte, amb les conseqüències previstes a la normativa de contractació pública.

Y. Mesa de contractació:

President: Senyor Xavier Rodríguez, adjunt a Direcció.

Suplent 1 : Senyor Daniel Gallart, Cap de Comptabilitat, Facturació i Pressupost.

Suplent 2: Senyor Victor Soucheiron, Director de l'Àrea Econòmica

Representant de l'assessoria jurídica del Sistema d'Emergències Mèdiques:

Senyor Màrius Garcia i Andrade, cap de l'Àrea d'assessoria jurídica i contractació.

Suplent: Sr. Manuel Martínez Martín, lletrat de l'Àrea d'assessoria jurídica.

Titular de l'òrgan de control intern: Senyor Jordi Arqué.

Suplent: Sra. Olga Ballesteros.

Vocal: Senyor Fernando García, Cap de Qualitat i Màrqueting.

Suplent 1: Senyor Salvador Cerezo, Cap de la Unitat de Seguretat i Serveis Generals.

Suplent 2: Senyora Maite Guardia, Responsable de Processos SAP.

Actuarà com a **Secretari de la Mesa**, amb veu però sense vot, la Sra. Marta Jam, lletrada de l'Àrea d'assessoria jurídica i contractació del SEM o qualsevol altra lletrada o lletrat de l'àrea, si escau.

Z. Protecció de dades de caràcter personal

L'entitat adjudicatària del contracte s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personal i garantia dels drets digitals, en relació amb les dades personals a les quals pugui tenir accés



durant la vigència d'aquest contracte.

Aquest contracte implica tractament de dades de caràcter personal.

Mitjançant aquestes clàusules s'habilita el (contractista), encarregat del tractament, per tractar per compte de (òrgan de contractació), responsable del tractament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei de recepció del SEM.

El tractament consistirà en: El servei de recepció de trucades, visites, correspondència, i altres tasques pròpies de servei de recepció en el que es pugui tenir accés a dades de caràcter personal.

Concreció dels tractaments a realitzar:

x-Recollida	x-Registre
x-Estructuració	x-Modificació
x-Conservació	x-Extracció
x-Consulta	x-Comunicació per transmissió

Z.1. Subrogació

El personal subjecte a subrogació, tal i com consta a l'apartat 23 de l'informe de necessitats, és el següent:

AUXILIAR	Grup cotització	Contracte	Parcialdad	Antiguitat	Salari anual	Altres conceptes	Observacions
1	8	TEMPORAL	COMPLETA	26/10/2023	17.247,00 €	Concepto de solapamiento	
2	7	INDEFINIDO	PARCIAL	14/09/2020	13.982,01 €	Concepto de solapamiento + N1/N2	BAJA IT
3	7	TEMPORAL	PARCIAL	11/12/2025	13.257,80 €	Concepto de solapamiento	BAJA IT / Suplente AUX 2
4	7	TEMPORAL	PARCIAL	13/04/2026	13.257,80 €	Concepto de solapamiento	Suplente AUX 3

Z.2. Documentació a presentar en el sobre digital:

La documentació de l'oferta es presentarà al sobre únic de la següent forma:

- Annex 1 - Declaració responsable
- Annex 2 - Oferta econòmica i criteris qualitatius automàtics

Aquesta documentació s'haurà de presentar en català o castellà; en cas de tractar-se d'una traducció, aquesta tindrà el format de declaració responsable.