

Informe**2026040777****Adreçat a:** Berta Gratacós Cubarsí, cap de servei de Contractació i Compres**Emès per:** Joan Jou Matamala, intendent en cap de la Policia Municipal**Relatiu a:** Contractació dels serveis d'atenció telefònica per atendre les necessitats del Centre Coordinador d'Emergències 092, de la Policia Municipal de Girona**Antecedents, fets i consideracions:**

Objecte del contracte:

El present contracte té per objecte la prestació del Servei d'Atenció Telefònica per atendre les demandes i la gestió del Centre Coordinador d'Emergències 092 de Girona, situat a les dependències de la Policia Municipal ubicades al carrer Bernat Bacià núm.4.

Aquest servei, què es posa a disposició de la ciutadania les 24 hores els 365 dies a l'any, coordina i gestiona la central de trucades que atén situacions d'urgència o emergència d'atenció policial, de manera única i centralitzada.

La descripció de les prestacions que s'hauran d'executar es detalla en el Plec de Prescripcions Tècniques, i on s'inclou:

- Recepció, atenció i gestió de trucades.
- Trasllet d'informació bàsica.
- Introducció de dades al sistema informàtic.
- Traspàs d'informació als agents de policia del Centre Coordinador, de les peticions que requereixen d'una gestió policial.
- Resolució directa de consultes que no requereixen intervenció policial.

CPV: 79512000-6 ' Centre d'atenció telefònica.

Motivació de la necessitat del contracte:

D'acord amb els articles 25.2.f) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, i 66.3.c) del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei Municipal i de règim Local de Catalunya, l'Ajuntament de Girona té atribuïda les competències de policia local i protecció civil.

D'acord amb l'article 28 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant LCSP), el present informe s'emet als efectes de justificar la naturalesa i extensió de les necessitats que es pretenen cobrir mitjançant l'actual contracte, així com la idoneïtat del seu objecte i contingut per a satisfer-les.

En aplicació d'aquestes disposicions, dins de l'exercici d'aquestes competències, i amb la finalitat d'atendre les trucades del Centre Coordinador d'Emergències 092 de Girona, situat a les dependències de la Policia Municipal, és necessari disposar d'un servei per garantir l'atenció de trucades d'emergència que s'adrecen.

Actualment, el servei d'atenció telefònica, la demanda i gestió d'emergències al Centre Coordinador d'Emergències de Girona es troba externalitzat, a través d'una empresa de serveis, en els termes del contracte adjudicat en data 29 de juliol de 2022. El termini contractual vigent finalitza en data 7 de setembre de 2026, pel que, resulta procedent iniciar un nou procediment contractual per a garantir la continuïtat del servei.

Insuficiència de mitjans propis:

La Policia Municipal no disposa dels mitjans humans necessaris per a realitzar el servei contractat, d'acord amb l'actual plantilla de personal. En concret, els efectius policials actualment destinats a tasques administratives i telefòniques (10 CECOP, 4 suport OAC i 4 OAC) tenen una assignació de tasques i funcions diferents de les que són objecte d'aquest contracte, concretament gestionen les emissores de ràdio, l'atenció telefònica interna amb els agents de servei, i la planificació, gestió i resolució d'incidents, la realització de les quals, ocupa la totalitat de la seva jornada laboral.

Per tant existeix una insuficiència manifesta per a cobrir, amb els mitjans personals disponibles a en l'actualitat, les 14.112 hores de servei anuals requerides per a realitzar l'atenció telefònica a la ciutadania del Centre Coordinador d'Emergències de Girona 092, per a la qual, s'estima una assignació de 8 operadors/es a jornada completa.

El pressupost base de licitació del contracte s'estableix en set-cents vint-i-vuit mil cinc-cents trenta-nou euros amb seixanta-set cèntims (728.539,67€), IVA inclòs.

S'estableix una durada del contracte de 2 anys, prorrogables fins a 2 anys.

La durada del contracte s'estableix en dos (2) anys atesa la naturalesa essencial, continuada i estratègica del servei objecte de contractació, el qual es presta ininterrompudament les 24 hores del dia durant els 365 dies de l'any i es troba directament vinculat a la gestió d'emergències i incidències de seguretat ciutadana.

El contracte vigent del servei del centre d'emergències finalitza al setembre de 2026. Tanmateix, el nou contracte desplegarà els seus efectes a partir de l'1 de novembre de 2026, o, si escau, des de l'endemà de la seva formalització. Aquesta previsió respon al fet que, d'acord amb la instrucció de contractació i els terminis que aquesta estableix, la data de l'1 de novembre és la que es considera realista i jurídicament viable, atès que resulta impossible, per raons procedimentals, assolir la data de l'1 de setembre i garantir l'encadenament adequat dels contractes.

En aquest sentit, el valor estimat del contracte és de 1.324.617,58€ (un milió tres-cents vint-i-quatre mil sis-cents disset euros amb cinquanta-vuit cèntims), IVA exclòs, als efectes de determinar el procediment d'adjudicació i la publicitat.

Fonament jurídic:

Atès que el contracte es tipifica com a contracte administratiu de serveis, d'acord amb el previst als articles 25 i 17 de la llei 9/2017, de 8 de novembre del 2017 (d'ara endavant LCSP).

De conformitat amb l'article 116 i 117 de la LCSP.

Atès amb el que estableixen els articles 22.1.b), 131 i 156 de la LCSP, i tenint en compte el valor estimat del contracte, és aplicable el procediment obert subjecte a regulació harmonitzada.

Ateses les competències que disposa la Disposició Addicional Segona de la LCSP i les delegacions efectuades pel cartipàs municipal.

Es proposa:

Primer.- INICIAR l'expedient de contractació dels serveis d'atenció telefònica per atendre les necessitats del centre coordinador d'emergències 092 de la Policia Municipal de Girona, mitjançant procediment obert subjecte a regulació harmonitzada, incorporant-hi la documentació a què fa referència l'article 116 del LCSP.

La despesa de la present contractació es finançarà amb càrrec a les partides del pressupost municipal:

Any	Orgànic	Programa	Econòmic	RC	Pressupost net	IVA (21%)	Import total
2026	720	13200	22611	220260034766	50.174,91 €	10.536,73 €	60.711,64 €
2027	720	13200	22611	220269000793	301.049,45 €	63.220,39 €	364.269,84 €
2028	720	13200	22611	220269000793	250.874,54 €	52.683,65 €	303.558,19 €
TOTAL					602.098,90 €	126.440,77 €	728.539,67 €

Atès que es tracta de serveis que es finançaran amb càrrec a pressupostos d'exercicis futurs, i per tant es tracta d'un expedient de tramitació anticipada de despesa i d'una partida de caràcter prorrogable, l'adjudicació del contracte quedarà sotmesa a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per a finançar les obligacions derivades del mateix en l'exercici corresponent.

Tanmateix, atès el caràcter plurianual de la despesa, pels anys 2026, 2027 i 2028 la seva aprovació queda condicionada a l'aprovació del pressupost de l'exercici corresponent.

Amb càrrec a les partides:

- 2026 720 13200 22611 Pla d'emergències, 60.711,64 eur. (20260034766)
- 2026 720 13200 22611 Pla d'emergències, 667.828,03 eur. (20269000793)

CARACTERÍSTIQUES DEL CONTRACTE

OBJECTE DEL CONTRACTE

EL present contracte té per objecte la prestació del Servei d'Atenció Telefònica per atendre les demandes i la gestió del Centre Coordinador d'Emergències de Girona 092, situat a les dependències municipals de la Policia Municipal ubicades al carrer Bernat Bacià 4.

Aquest servei, què es posa a disposició de la ciutadania les 24 hores els 365 dies a l'any, coordina i gestiona la central de trucades que atén situacions d'urgència o emergència d'atenció policial, de manera única i centralitzada.

La descripció de les prestacions que s'hauran d'executar es detalla al Plec de Prescripcions Tècniques, on s'inclou:

- Recepció, atenció i gestió de trucades.
- Trasllet d'informació bàsica
- Introducció de dades al sistema informàtic
- Traspàs d'informació als agents de policia del Centre Coordinador de les peticions que requereixen d'una gestió policial.
- Resolució directa de consultes que no requereixen intervenció policial.

CPV: 79512000-6 – Centre d'atenció telefònica

DIVISIÓ DEL CONTRACTE EN LOTS

No procedeix la divisió en LOTS del contracte. La unitat funcional i la interdependència entre les diferents prestacions integrades en el contracte són elements clau que justifiquen la seva licitació conjunta. No es tracta de serveis autònoms o independents que es puguin executar independentment, sinó d'un conjunt de prestacions que requereixen una gestió unificada i coordinada per garantir la qualitat del servei.

- Unitat funcional i interdependència de les prestacions: La Central de Coordinació de la Policia Municipal 092 és una única central de trucades que implica d'una execució encadenada i planificada. La fragmentació en lots suposaria riscos reals de descoordinació entre adjudicataris diferents, amb conseqüències en la qualitat final de l'execució del contracte.
- Condicions temporals estrictes: el servei de la central de trucades queda sotmesa a un règim estricte de compliment horari, estructurat en torns operatius de vuit hores de durada. La coordinació entre diversos adjudicataris

podria comprometre el compliment d'aquests terminis i podria implicar retards, duplicitats i incompliments de terminis. La licitació unitària permet garantir un millor control del cronograma i evitar retards derivats de la fragmentació contractual.

- Riscos en la responsabilitat contractual: La divisió en lots del present servei podria generar confusions en la delimitació de responsabilitats en cas d'incidències, dificultant l'exigència de compliment per part de l'òrgan de contractació. En canvi, amb una única empresa adjudicatària, es facilita la gestió dels possibles problemes derivats de l'execució del contracte, ja que existeix un únic interlocutor responsable del resultat final.

Per tant, la decisió de no dividir el present contracte en lots no es fonamenta en arguments genèrics de coordinació o eficiència, sinó en raons objectives i concretes que responen a la naturalesa integrada del Servei d'Atenció Telefònica per atendre les demandes i la gestió del Centre Coordinador d'Emergències de Girona 092, per la necessitat d'una coherència en el resultat final, la limitació temporal estricta i els riscos de fragmentació de responsabilitats.

Així, la no divisió en lots queda plenament justificada davant l'art. 3 del Decret 3/2025, pel qual s'adopten mesures urgents en matèria de contractació pública.

CONTRACTE RESERVAT DE CONFORMITAT AMB LA D.A. 4a LCSP: No

TIPIFICAT DEL CONTRACTE

El contracte es tipifica com a contracte administratiu de serveis, d'acord amb el previst als articles 25 i 17 de la LCSP.

CONTRACTE SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

D'acord amb el previst a l'art. 19 i 22 de la LCSP, es tracta d'un contracte subjecte a regulació harmonitzada, atès que el valor estimat del contracte (VEC) és de 1.324.617,58 € (un milió tres-cents vint-i-quatre mil sis-cents disset euros amb cinquanta-vuit cèntims), IVA exclòs, import que supera la xifra prevista a l'art.22.1.b) de la LCSP, modificada per l'Ordre Ministerial HAC/1517/2025, de 18 desembre, per la qual es publiquen els límits dels diferents tipus de contractes a efectes de la contractació del sector públic a partir de l'1 de gener de 2026, i on es fixa el llindar a efectes d'aplicació dels procediments de contractació sotmesos a regulació harmonitzada, establint-lo

en el cas de contractes de serveis, igual o superior a 216.000 € (IVA exclòs), de Valor Estimat del Contracte.

RESPONSABLE DEL CONTRACTE

La unitat encarregada del seguiment i l'execució ordinària del contracte és l'Àrea Servei a les persones i Convivència, subàrea Seguretat Ciutadana, servei de Policia Municipal.

Es designa com a responsable del contracte, d'acord amb l'art. 62 de la LCSP, el Sr. Joan Jou Matamala, Intendent en cap de la Policia Municipal. Li correspon la comprovació, coordinació i vigilància de la correcta execució de les prestacions, potestats de direcció i inspecció mitjançant les verificacions corresponents. En concret, tindrà les següents funcions:

- Supervisar l'execució del contracte i prendre les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació, sempre dins de les facultats que li atorgui l'òrgan de contractació.
- Adreçar a l'empresa adjudicatària les ordres i instruccions oportunes per assegurar la correcta prestació, exercint les potestats de direcció i inspecció mitjançant les verificacions corresponents.
- Comprovar, coordinar i vigilar la correcta prestació, exercint les potestats de direcció i inspecció mitjançant les verificacions corresponents.
- Vetllar pel compliment de les obligacions assumides per l'adjudicatari, tant les previstes en els plecs com en la proposta o oferta.
- Assumir la interlocució amb la coordinadora tècnica o responsable designada per l'adjudicatària i establir reunions amb la periodicitat oportuna.
- Adoptar la proposta sobre la imposició de penalitats.
- Emetre informe en el que es determini si el retard en la prestació del servei és imputable o no al contractista.
- Totes aquelles funcions anàlogues pel correcte funcionament del servei mentre duri el contracte.

Li correspondrà al responsable del contracte proposar a l'òrgan de contractació l'exercici de les prerrogatives que li corresponguin per raons d'interès públic, a instància de les persones encarregades del seguiment i execució ordinària.

Igualment, li correspondrà acreditar la conformitat de la prestació amb el que es preveu en el contracte, d'acord amb el que s'estableix en l'article 198 LCSP i assistir a l'acte de recepció en qualitat de representant de l'Administració o en el seu cas, donar la conformitat final al contracte

VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

El valor estimat del contracte (VEC) és un milió tres-cents vint-i-quatre mil sis-cents disset euros amb cinquanta-vuit cèntims (1.324.617,58 €), IVA exclòs.

El càlcul del Valor Estimat del Contracte s'ha realitzat prenent com a referència el pressupost base de licitació, la durada del contracte, i l'import de les possibles pròrroques i modificacions.

ANY	Pressupost net (IVA inclòs)	Pressupost net Eventuals pròrroques	Pressupost net Modif. previstes (max.20%)	VEC TOTAL (IVA inclòs)
2026	50.174,91			
2027	301.049,45			
2028	250.874,54	50.174,91		
2029		301.049,45		
2030		250.874,54		
TOTAL	602.098,90	602.098,90	120.419,78	1.324.617,58

Les pròrroques mantenen les característiques inalterables del contracte.

El VEC s'ha calculat tenint en compte com a data d'inici d'efectes del contracte l'1 de novembre de 2026, sens perjudici de la seva actualització, en funció de la data efectiva d'inici.

PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ

El pressupost base de licitació del contracte s'estableix en set-cents vint-i-vuit mil cinc-cents trenta-nou euros amb seixanta-set cèntims (728.539,67 €), IVA inclòs.

Aquest import es desglossa en sis-cents dos mil noranta-vuit euros amb noranta cèntims (602.098,90 €) de base, més cent vint-i-sis mil quatre-cents quaranta euros amb setanta-set cèntims (126.440,77 €), en concepte d'IVA, calculat al 21%.

Aquest pressupost inclou totes les despeses directes i indirectes que l'empresa o entitat adjudicatària necessita per garantir el compliment de les prestacions que es deriven de l'objecte del contracte, hores necessàries, número de treballadors/res que executaran la prestació (7 gestors/res de telefonia i 1 supervisor/a), preus/hora, material necessari per la prestació, etc.

Així mateix, s'estableix una bossa d'hores per a la prestació de serveis extraordinaris en base al preu/hora que ofereixi l'adjudicatari. En cas que a la fi del període del contracte no s'hagi exhaurit la bossa d'hores extraordinàries, aquestes no es facturaran, de manera que es pot produir una minoració de l'import total del contracte.

Els preus unitaris oferts no podran superar els màxims fixats. En cas que els superin l'oferta serà íntegrament rebutjada.

La determinació del preu i pressupost de licitació: a tant alçat.

Revisió de preus: No procedeix

QUADRE DE DESPESA

1. Quadre de despesa:

Any	Orgànic	Programa	Econòmic	Pressupost net	IVA (21%)	Import total
2026	720	13200	22611	50.174,91 €	10.536,73 €	60.711,64 €
2027	720	13200	22611	301.049,45 €	63.220,39 €	364.269,84 €
2028	720	13200	22611	250.874,54 €	52.683,65 €	303.558,19 €
TOTAL				602.098,90 €	126.440,77 €	728.539,67 €

El quadre de despesa s'ha calculat tenint en compte que la durada del contracte serà de dos anys (2), comptadors a partir de l'1 de novembre de 2026, sens perjudici de la seva actualització, en funció de la data efectiva d'inici.

Atès que es tracta de serveis que es finançaran amb càrrec a pressupostos d'exercicis futurs, i per tant es tracta d'un expedient de tramitació anticipada de despesa i d'una partida de caràcter prorrogable, l'adjudicació del contracte quedarà sotmesa a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per a finançar les obligacions derivades del mateix en l'exercici corresponent.

Tanmateix, atès el caràcter plurianual de la despesa, pels anys 2026, 2027 i 2028 la seva aprovació queda condicionada a l'aprovació del pressupost de l'exercici corresponent.

2. Partida pressupostària:

Amb càrrec a la partida: 2026 720 13200 22611 Pla d'emergències

3. Estudi de costos:

COSTOS DURADA CONTRACTE (2026-2028)	
Costos directes	TOTAL €
Costos salarials (inclou plusos)	362.802,73
Seguretat Social	123.352,93
Total costos directes	486.155,66
Costos indirectes	
Benefici Empresarial (6%)	29.169,34
Despeses general (entre 17%)	82.646,46
Material i altres (respon a necessitats d'anualitats anteriors)	4.127,44
Total costos indirectes	115.943,24
TOTAL (IVA EXLÒS)	602.098,90
IVA (21%)	126.440,77
TOTAL (IVA INLÒS)	728.539,67

Costos Directes:

- Determinació nombre d'hores necessàries i persones treballadores per a cada torn

El nombre d'hores necessàries per prestar el servei al Centre Coordinador d'Emergències 092 de la Policia Municipal, s'obté en resposta a l'avaluació de les necessitats dels darrers anys.

Estimació d'operadors/res i de nombre d'hores setmanals necessàries:

	Dilluns		Dimarts		Dimecres		Dijous		Divendres		Dissabte		Diumenge i festius	
Torns diaris (franja horària)	O	H	O	H	O	H	O	H	O	H	O	H	O	H
06:00 a 14:00	2	16	2	16	2	16	2	16	2	16	2	16	1	8
14:00 a 22:00	2	16	2	16	2	16	2	16	2	16	2	16	1	8
22:00 a 6:00	1	8	1	8	1	8	1	8	1	8	1	8	1	8
Totals		40		40		40		40		40		40		24

O : Nombre de personal, línies ateses, que es repartiran per igual entre els dos grups de treballadors/es..

H: Total hores segons els torns diaris (franja horària).

El servei es pot veure reforçat davant de serveis extraordinaris o singulars.

- Estimació del nombre d'hores anual:

Tipus de servei	Tipus de jornada	Hores de treball anuals		
		Dies	H/dia	Total hores
Serveis ordinaris	Dies laborals (D'acord el conveni, els dissabtes s'entenen com a dies laborals)	307	40	12.280
	Festius normals	8	24	192
	Festius especials (D'acord l'art. 49 del conveni, es consideren festius especials: dv. 25/12/ 2026, dv. 1/1/ 2027 i dc. 6/1/ 2027)	3	24	72
	Diumenges	47	24	1128
Serveis extraordinaris	Bossa d'hores: aproximació extreta de necessitats requerides davant situacions extraordinàries o singulars dels darrera anys (reforç en dates de celebracions, activitats esportives o culturals, Fires de Sant Narcís, manifestacions, baixes, etc)			440
TOTAL				14.112

- Determinació nombre de persones treballadores necessàries:

Atès que per executar la present prestació s'estima un total de 14.112 hores, i d'acord el conveni sectorial de referència què fixa un màxim de 1764 hores/anuals, és necessari un total de 8 persones treballadores (1 supervisor/a i 7 operadors/es telefònics/ques). La prestació es portarà a terme, per igual, per tots dos grups de treballadors (supervisor/a i operadors/es telefònics/ques).

- Costos salarials:

Els costos salarials estimats per a l'execució del contracte s'han calculat a partir de:

- Conveni sectorial de referència (III Conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de Contact Center, codi de conveni número 99012145012002, publicat al BOE núm. 137 de 9 de juny de 2023, amb la respectives modificacions) i de les seves taules salarials vigents (actualització per a l'any 2026, publicada al BOE núm. 58 de 6 de març de 2026: <https://www.boe.es/boe/dias/2026/03/06/pdfs/BOE-A-2026-5300.pdf>).

Aquesta indicació no prejutja el conveni laboral que hi sigui d'aplicació.

- Atès que la vigència del contracte és de dos (2) anys, per a l'estimació dels costos corresponents als exercicis 2027 i 2028 s'ha aplicat la fórmula d'actualització salarial prevista a l'article 45 del conveni col·lectiu, consistent en l'IPC tancat de l'any anterior més un diferencial del 0,5 %, amb un increment mínim de l'1 % i màxim del 3,5 % (que és màxim convencional). En no disposar-se encara dels IPC reals aplicables als exercicis futurs, i atenent la situació actual en l'Orient Mitjà, s'estableix aplicar el màxim del 3,5% per ambdues anualitats. Es considera correcte efectuar una estimació prudent dels increments salarials a efectes de càlcul del pressupost base de licitació i del valor estimat del contracte, segons els següent:

Supervisor/a B (Grup D, Nivell 7)	2026	3,50%	2027	3,50%	2028
Salari anual (€)	19.689,43	689,13	20.378,56	713,25	21.091,81
Plus festiu normal (€/dia)	51,37	1,80	53,17	1,86	55,03
Plus festiu especial (€/dia)	108,88	3,81	112,69	3,94	116,63
Recàrrec diumenge (€/dia)	17,70	0,62	18,32	0,64	18,96
Plus nocturnitat (€/h)	1,96	0,07	2,03	0,07	2,10

Gestor/a telefònic/a (Grup D, Nivell 9)	2026	3,50%	2027	3,50%	2028
Salari anual (€)	18.052,54	631,84	18.684,38	653,95	19.338,33
Plus festiu normal (€/dia)	47,06	1,65	48,71	1,70	50,41
Plus festiu especial (€/dia)	99,81	3,49	103,30	3,62	106,92
Recàrrec diumenge (€/dia)	16,22	0,57	16,79	0,59	17,38
Plus nocturnitat (€/h)	1,96	0,07	2,03	0,07	2,10

*Plus de nocturnitat és el mateix per ambdós nivells, segons conveni.

- Així mateix, els costos salarials s'han calculat a partir de la plantilla estimada treballadors/es que ha d'executar el contracte amb les respectives categories professionals, nombre de dies i hores, i costos associats.
- Altresí, d'acord amb el que estableix el conveni: **Nota: aquests imports fan referència a jornades de 8 hores; el valor de l'hora s'obté dividint el salari base, inclòs a les taules de l'annex I, entre les 1.764 hores de jornada*

màxima anual. En el cas de jornades inferiors, caldrà calcular-ne la part proporcional.*

COST SALARIAL SUPERVISOR/A - B (Grup D, Nivell 7)

Cost Supervisor/a B - (Grup D, Nivell 7)	2026 Salari base anual 19.689,43€				
	Salari €/dia	Plus €	Dies	Torn nocturn = 1/3 dia	Total €
Salari €/dia laborable	53,94		61		3.290,34
Plus festiu normal €/ dia		51,37	3		154,11
Plus festiu especial €/dia		108,88	1		108,88
Plus diumenges €/dia		17,70	4		70,80
Plus nocturnitat €/dia (1,96€/h*8h)		15,68	61	0,33	315,64
Total					3.939,77
Cost Supervisor/a B - (Grup D, Nivell 7)	2027 Salari base anual 20.378,56€				
	Salari €/dia	Plus €	Dies	Torn nocturn = 1/3 dia	Total €
Salari €/dia laborable	55,83		365		20.378,56
Plus festiu normal €/ dia		53,17	9		478,53
Plus festiu especial €/dia		112,69	3		338,07
Plus diumenges €/dia		18,32	50		916,00
Plus nocturnitat €/dia (2,03 €/h*8h)		16,24	365	0,33	1.956,11
Total					24.067,27
Cost Supervisor/a B - (Grup D, Nivell 7)	2028 (any bixest) Salari base anual 21.091,81€				
	Salari €/dia	Plus €	Dies	Torn nocturn = 1/3 dia	Total €
Salari €/dia laborable	57,63		305		17.577,15
Plus festiu normal €/ dia		55,03	5		275,15
Plus festiu especial €/dia		116,63	2		233,26
Plus diumenges €/dia		18,96	43		815,28
Plus nocturnitat €/dia (2,10 €/h*8h)		16,80	305	0,33	1.690,92
Total					20.591,76

El personal de supervisió del present contracte, prestarà el servei de gestor/a de telefonia més el de coordinació i supervisió, per tant rebrà el salari corresponent al grup seu grup i nivell, segons conveni.

COST SALARIAL GESTOR/A TELEFONIC/A (Grup D, Nivell 9)

Cost Gestor/a telefònic/a (Grup D, Nivell 9)		2026 Salari base anual 18.052,54€			
	Salari €/dia	Plus €	Dies	Torn nocturn = 1/3 dia	Total €
Salari €/dia laborable	49,46		61		3.017,06
Plus festiu normal €/ dia		47,06	3		141,18
Plus festiu especial €/dia		99,81	1		99,81
Plus diumenges €/dia		16,22	4		64,88
Plus nocturnitat €/dia (1,96€/h*8h)		15,68	61	0,33	315,64
Total					3.638,57
Cost Gestor/a telefònic/a (Grup D, Nivell 9)		2027 Salari base anual 18.684,38€			
	Salari €/dia	Plus €	Dies	Torn nocturn = 1/3 dia	Total €
Salari €/dia laborable	51,19		365		18.684,38
Plus festiu normal €/ dia		48,71	9		438,39
Plus festiu especial €/dia		103,30	3		309,90
Plus diumenges €/dia		16,79	50		839,50
Plus nocturnitat €/dia (2,03€/h*8h)		16,24	365	0,33	1.956,11
Total					22.228,28
Cost Gestor/a telefònic/a (Grup D, Nivell 9)		2028 (any bixest) Salari base anual 19.338,33€			
	Salari €/dia	Plus €	Dies	Torn nocturn = 1/3 dia	Total €
Salari €/dia laborable	52,84		305		16.115,28
Plus festiu normal €/ dia		50,41	5		252,05
Plus festiu especial €/dia		106,92	2		213,84
Plus diumenges €/dia		17,38	43		747,34
Plus nocturnitat €/dia (2,10€/h*8h)		16,80	305	0,33	1.690,92
Total					19.019,43

COST TOTAL CONTRACTE

COST treballadors/es	Any	N^a treballadors	€/any	Total €
Cost Supervisor/a B (Grup D, Nivell 7)	2026	1 treballador	3.939,77	3.939,77
Cost Gestor/a telefònic/a (Grup D, Nivell 9)	2026	7 treballadors	3.638,57	25.469,99
COST TOTAL 2026	2026	8 treballadors		29.409,76
Cost Supervisor/a B (Grup D, Nivell 7)	2027	1 treballador	24.067,27	24.067,27
Cost Gestor/a telefònic/a (Grup D, Nivell 9)	2027	7 treballadors	22.228,28	155.597,96
COST TOTAL 2027	2027	8 treballadors		179.665,23
Cost Supervisor/a B (Grup D, Nivell 7)	2028	1 treballador	20.591,76	20.591,76
Cost Gestor/a telefònic/a (Grup D, Nivell 9)	2028	7 treballadors	19.019,43	133.135,98
COST TOTAL 2028	2028	8 treballadors		153.727,74
COST TOTAL 8 treballadors				362.802,73

Del total de 362.802,73 €, el supervisor/a s'estima en un 13% i els gestors/es en un 87%

No és possible realitzar una desagregació específica per gènere del personal que portarà a terme la prestació, per la inexistència de diferències en el conveni de referència i el desconeixement del gènere del personal que portarà a terme la prestació del servei.

Costos Indirectes:

En el pressupost base de licitació del present contracte s'ha fixat el percentatge de despeses generals a partir de la part alta d'aquesta forquilla de percentatges (concretament un **17%**) respecte al total de costos directes (entenent-los com l'equivalent al pressupost d'execució material a què fa referència l'art. 131 del RGLCAP), considerant la naturalesa de l'activitat del sector dels serveis de centres de trucades.

En concret s'ha tingut en compte que es tracta d'una activitat empresarial intensiva en mà d'obra i que pot requerir la prestació de serveis de forma ininterrompuda les 24 hores del dia durant els 365 dies de l'any, com és el cas del present contracte, la qual cosa incideix en l'estructura de l'empresa en la seva globalitat i requereix d'unes funcionalitats en matèria de serveis administratius i d'organització i gestió de recursos humans, que poden revertir en uns costos d'estructura superiors als que puguin haver de suportar empreses d'altres sectors.

Aquesta interpretació es recolza en l'estructura de costos estimada per a contractes d'aquest sector d'activitat a partir de les dades extretes de la base de dades de ratís sectorials de les societats no financeres publicades pel Banc d'Espanya: (http://app.bde.es/rss_www/Ratios), en base a la metodologia proposada per l'autor de l'estudi "Marco conceptual de la auditoria de costes y precios de contratos" (Gómez Guzmán J.C., Auditoría Pública nº 38 abril 2006), disponible al portal <https://www.auditoriadecontratos.com>. En concret s'han utilitzat les dades referents als últims exercicis disponibles per al sector d'activitat "Activitats dels centres de trucades" (CNAE N822) per a empreses amb xifres anuals de negoci fins a 10.000.000 €.

A partir de les dades del quartil 2 (Q2) de les ràtios R01, R02, R03 y R14, assumint que es tracta d'una activitat intensiva en mà d'obra en la qual el 80% de la despesa salarial són costos directes i que les despeses d'explotació (amortització, manteniment, serveis exteriors, subministraments, etc.) són proporcionals a la inversió en l'actiu fix, la dada que s'obté per a les despeses generals en aquest sector se situa a l'entorn del 17% (16,71%).

4. Preu/hora del servei:

	Cost total € (IVA exclòs)	Nº de treballadors	Cost € cada treballador	Total dies	Jornada de 8 hores	Preu unitari €/h (IVA exclòs)	€ IVA (21%)	Preu unitari €/h (IVA inclòs)
Cost Supervisor/a	79.754,74	1	79.754,74	731	8	13,64	2,86	16,50
Cost Gestor/a telefònic/a	522.344,16	7	74.620,59	731	8	12,76	2,68	15,44

*Del total de 362.802,73 €, el supervisor/a s'estima en un 13% i els gestors/es en un 87%
Preus unitaris per a cada grup i nivell de personal treballador (inclou plusos).*

MODIFICACIONS CONVENCIONALS

D'acord amb el previst a l'article 204 de la LCSP, s'haurà de tramitar la corresponent modificació del contracte si les necessitats reals i d'interès públic variessin respecte a les estimades inicialment, concretament en els supòsits que tot seguit es relacionen sense poder-se superar el límit del 20 % del preu inicial del contracte.

Causes previstes de modificació:

1. Per variació del volum d'activitat ordinària: Per la necessitat d'incrementar o disminuir el nombre d'hores de servei ordinari, en cas que l'evolució general del nombre d'incidències requereixi una major o menor dedicació per a l'adequada cobertura del servei.

2. Modificació de la bossa d'hores especials: Per la necessitat d'ampliació de la bossa d'hores especials o per emergències, en cas que les necessitats del servei requereixin un nombre d'hores d'aquest tipus major del que s'havia previst inicialment, en concret:
 - Festius oficials d'àmbit estatal, autonòmic o local.
 - Festes majors i celebracions populars del municipi.
 - Fires, mercats, festivals, competicions esportives o altres esdeveniments organitzats o promoguts per l'Ajuntament.
 - Actes institucionals, culturals, socials o protocol·laris organitzats o participats per l'Ajuntament.
 - Obertures extraordinàries d'equipaments o serveis municipals.

L'import d'aquestes modificacions es determinarà de la següent manera:

1. Per als serveis ordinaris: a partir del preu/hora de licitació, al qual s'haurà d'aplicar el percentatge de baixa corresponent al preu total ofert per l'adjudicatari.
2. Per als serveis extraordinaris: a partir del preu/hora de servei extraordinari ofert per l'empresa en la seva proposició.

Tal i com estableix l'article 204 de la LCSP la modificació no pot suposar l'establiment de nous preus unitaris no previstos en el contracte, ni tampoc pot alterar la seva naturalesa global.

Aquestes modificacions seran obligatòries pel contractista i seran aprovades per l'òrgan de contractació. El procediment a seguir per a la seva aprovació, serà el següent:

- Elaboració per part del responsable del contracte d'un informe en què s'acrediti l'ampliació, especificant i justificant-ne les causes i el pressupost afectat.
- Emissió d'un informe jurídic preceptiu per part de la Secretaria General.
- Fiscalització per la Intervenció municipal.
- Incorporació del corresponent document comptable.
- Aprovació per l'òrgan de contractació.
- Notificació a l'empresa adjudicatària.
- Publicació al perfil del contractant i al DOUE.
- Formalització.

FORMA DE PAGAMENT

D'acord amb l'art. 198 de la LCSP, el pagament del preu del present contracte s'efectuarà contra la presentació de factures que s'expediran i presentaran mensualment en temps i forma, d'acord amb la normativa vigent sobre factura electrònica, i que correspondrà al servei prestat el mes anterior. La presentació es farà en els següents termes:

- Els serveis ordinaris es facturaran mensualment per import equivalent a una dotzena part de l'import anual.
- El contractista haurà de presentar al Registre General de l'Ajuntament la factura corresponent a les prestacions executades.
- En cas que excepcionalment el servei ordinari no es pugui prestar d'acord amb la freqüència i els horaris previstos al PPTP, l'Ajuntament podrà descomptar de les factures mensuals la part proporcional corresponent a les hores i serveis no executats, sens perjudici de l'aplicació de les penalitzacions per incompliment de contracte establerts al PCAP en cas que les hores no s'hagin realitzat per caus imputables al contractista.
- Els serveis especials o per emergències es facturaran mensualment en funció de les hores dedicades el mes anterior, que s'aniran descomptant de la bossa d'hores contractada a tal efecte.
- El destinatari de la factura és l'Àrea de Servei a les persones i Convivència, subàrea Seguretat Ciutadana, servei de Policia Municipal.

No procedeixen els abonaments a compte per a actuacions preparatòries.

En cas que a la fi del període del contracte no s'hagi exhaurit la bossa d'hores no es facturaran, de manera que es reduirà l'import del contracte.

INICI, DURADA I EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

La durada del contracte s'estableix en dos (2) anys atesa la naturalesa essencial, continuada i estratègica del servei objecte de contractació, el qual es presta ininterrompudament les 24 hores del dia durant els 365 dies de l'any i es troba directament vinculat a la gestió d'emergències i incidències de seguretat ciutadana.

Iniciarà els seus efectes des de l'1 de novembre de 2026, en el seu cas, des de l'endemà de la seva formalització.

El servei objecte del contracte es desenvolupa en un àmbit especialment sensible i sotmès a una evolució constant, tant pel que fa als sistemes tecnològics de comunicacions i gestió d'incidències com als protocols d'actuació policial i d'emergències. En aquest context, una durada inicial excessivament llarga podria limitar la capacitat de l'Ajuntament per introduir millores, adequacions tècniques o noves necessitats operatives derivades de l'evolució dels serveis públics de seguretat i atenció ciutadana.

Així mateix, la fixació d'un termini inicial de dos anys permet efectuar una primera avaluació integral del funcionament del servei i del grau d'assoliment

dels estàndards de qualitat exigits contractualment, especialment en aspectes crítics com els temps de resposta, la coordinació operativa, la gestió de les incidències i l'adaptació del personal als procediments municipals.

Per aquest motiu, es considera més adequat establir una durada inicial moderada, complementada amb la possibilitat de pròrrogues anuals, les quals permeten mantenir la continuïtat del servei quan la prestació hagi estat satisfactòria i les condicions contractuals continuïn resultant eficients i adequades per a l'interès públic, evitant alhora comprometre l'Administració durant un període excessivament extens sense possibilitat de revisió efectiva de les condicions de prestació.

En relació amb les pròrrogues, es preveuen dues pròrrogues d'un any respectivament, sense que la durada total, incloses les pròrrogues, pugui excedir de 4 anys.

Atès el previst a l'art. 29.2 de la LCSP, la pròrroga serà obligatòria per a l'empresa si aquesta es notifica, com a mínim, amb dos mesos d'anticipació a la data de finalització del contracte o de la pròrroga corresponent

Doncs, s'estableixen dues pròrrogues anuals (1+1) amb la finalitat de compatibilitzar la continuïtat i estabilitat del servei amb la necessitat de realitzar un seguiment periòdic de la seva adequació funcional, tècnica i econòmica. La configuració de pròrrogues d'un any, i no d'un termini superior, permet a l'Ajuntament disposar de mecanismes de revisió periòdica sobre el nivell de qualitat assolit, el compliment dels objectius operatius i l'adequació del servei a les necessitats municipals existents en cada moment.

Aquesta fórmula també resulta adequada atesa l'absència de revisió de preus prevista en el contracte, ja que possibilita valorar anualment si les condicions econòmiques i de prestació continuen essent equilibrades i favorables per a l'interès públic. Igualment, les pròrrogues anuals contribueixen a garantir la continuïtat d'un servei essencial i de caràcter crític, evitant interrupcions o canvis organitzatius innecessaris quan la prestació del servei s'estigui desenvolupant de manera satisfactòria.

Finalment, la previsió de pròrrogues anuals respon també als principis d'eficàcia, eficiència i bona administració, atès que permet reduir càrregues administratives i procedimentals derivades de la tramitació d'una nova licitació en aquells supòsits en què es constati que el servei continua ajustant-se adequadament a les necessitats municipals i als objectius públics perseguits.

CRITERIS DE SOLVENCIA

SOLVÈNCIA ECONÒMICA:

La solvència econòmica i financera de les empreses licitadores s'acreditarà per un dels mitjans següents:

- Declaració sobre el volum anual de negocis, o bé volum anual de negocis en l'àmbit d'activitat a què es refereix el contracte, referit al millor exercici dins dels tres darrers exercicis disponibles en funció de la data de constitució o d'inici de les activitats de l'empresari, en la mesura que es disposi de les referències de l'esmentat volum de negocis.

El volum anual de negocis de l'empresa en algun dels exercicis acreditats haurà de ser igual o superior al pressupost base de licitació, IVA exclòs, és a dir 602.098,90 €.

El volum anual de negocis del licitador o candidat es podrà acreditar o bé per mitjà dels seus comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil, si l'empresari estigués inscrit en aquest registre o per les dipositades al registre oficial en que hagi d'estar inscrit, o bé mitjançant la presentació del model 390 (declaració anual IVA), model 200 (impost sobre societats) o del model 303 (declaració trimestral IVA).

En el cas de què la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresa licitadora o contractista individual sigui inferior a tres anys, el requeriment d'acreditació del volum anual de negocis es podrà referir al període efectiu d'activitat de l'empresa. En el cas de què aquesta data sigui inferior a un any el requeriment podrà ser proporcional.

SOLVÈNCIA TÈCNICA:

D'acord amb la previsió de l'article 90.1 de la LCSP, la solvència tècnica o professional haurà d'acreditar-se de la següent manera:

- Una relació dels principals serveis o treballs realitzats de la mateixa naturalesa o similar que els que constitueixen l'objecte del contracte en els últims 3 anys que inclogui import, dates i destinatari, públic o privat, dels mateixos. Els serveis o treballs efectuats s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic, o, quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o a falta d'aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari, acompanyada dels documents en poder seu que acreditin la realització de la prestació.

Caldrà acreditar haver realitzat activitats o serveis similars per import igual o superior al pressupost base de licitació, IVA exclòs, és a dir 602.098,90 €.

També es considerarà correcte si l'import a acreditar es demostra per la suma de diferents contractes sempre i quan es tractin de serveis similars al present contracte pel que fa a l'objecte del contracte.

Per determinar que un treball o servei és de la mateixa o similar naturalesa que el que constitueix l'objecte del contracte es podrà prendre com a referència els CPV's.

CLASSIFICACIÓ DEL CONTRACTISTA

No es requereix classificació empresarial obligatòria. No obstant això, opcionalment pot acreditar-se la solvència requerida mitjançant l'acreditació de la classificació administrativa corresponent a: **Grup U, Subgrup 8, Categoria 2**, "Serveis d'informació i assistències telefòniques."

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ (fins a 100 punts)

D'acord amb l'art.145 de la LCSP, l'adjudicació del present contracte s'efectuarà utilitzant una pluralitat de criteris.

A. Criteris avaluable automàticament (econòmics o qualitatius). (Màx. 70 punts):

Criteri 1.- Oferta econòmica. (Màxim 60 punts):

Es valorarà l'oferta de manera que a la més econòmica se li assignarà la màxima puntuació.

Les ofertes s'avaluaran mitjançant l'aplicació de la fórmula següent:

$$\text{Puntuació de cada oferta} = \frac{(\text{Núm. màxim de punts}) \times \text{Preu de l'oferta més econòmica}}{\text{Preu de l'oferta que es puntua}}$$

Als efectes de l'aplicació de la fórmula prevista en aquest apartat, s'entendrà com a oferta econòmica l'import total inclòs al model de l'annex IV del PCAP.

L'import de l'oferta s'haurà d'expressar, com a màxim, amb dos decimals. En cas que se n'introdueixin més, s'aplicarà l'arrodoniment simètric.

S'exclouran automàticament les proposicions que superin els preus de licitació (ja sigui l'import total indicat a l'oferta o el preu unitari ofert per hora de servei extraordinari) i s'assignaran 0 punts a les que presentin un import total igual al pressupost base de licitació sense oferir cap baixa.

Justificació: S'ha escollit aquest criteri de valoració d'ofertes perquè el preu constitueix una part fonamental de la relació contractual i l'Ajuntament, com a entitat local de l'administració pública, ha de procurar gestionar els recursos públics de la manera més eficient possible. S'aplica aquesta fórmula matemàtica perquè és directament proporcional respecte a la puntuació que s'atorga a les diferents ofertes, de tal manera que l'oferta més econòmica obtindrà una major puntuació.

Criteri 2.- Incorporació de gestor/es telefònics/ques amb coneixement d'anglès, en cas de substitució. (Màxim 10 punts):

Es valorarà que, davant qualsevol substitució del personal destinat a l'execució del contracte, independentment de la durada, la persona substituïda disposi de coneixements acreditats d'anglès.

La puntuació s'atorgarà d'acord amb els següents criteris:

- Compromís de realitzar el 100% de les substitucions amb personal que acrediti un nivell **B2 o superior d'anglès**, d'acord amb el Marc Europeu Comú de Referència per a les Llengües (MECR): **10 punts**.
- Compromís de realitzar el 100% de les substitucions amb personal que acrediti un **nivell B1 d'anglès**, d'acord amb el Marc Europeu Comú de Referència per a les Llengües (MECR): **5 punts**.
- No assumir cap compromís en relació amb el nivell d'anglès del personal substituït: **0 punts**.

Acreditació:

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar documentalment el nivell d'anglès de la persona incorporada en cada substitució mitjançant el corresponent certificat oficial o document acreditatiu equivalent admès per la normativa vigent.

Per la valoració del criteri només s'haurà d'aportar el compromís*, no l'acreditació documental. Aquesta acreditació documental es sol·licitarà una vegada iniciat el contracte.

*El compromís és la presentació de l'annex IV del PCAP "Model d'oferta economia".

Justificació:

Atès el conveni regulador del personal que portarà a terme l'execució del present contracte, codi núm. 99012145012002, del sector de Contact Center, en el seu art.48 "*Complementos del puesto de Trabajo – Plus de idiomas*", s'estableix que només s'aplicaran plusos d'idiomes en l'aplicació del servei, si s'exigís l'ús de més idiomes apart de les llengües oficials de la Comunitat Autònoma.

Per tant, s'ha escollit aquest criteri de valoració atès que una millora en la qualificació lingüística, en situacions de substitució, reforça i incrementa la qualitat de l'execució. Es preveu l'aplicació d'aquest criteri únicament per a substitucions atès que es tracta d'un contracte on l'empresa adjudicatària haurà de respectar la normativa vigent en matèria de subrogació de personal.

B. Criteris avaluables que depenen d'un judici de valor. (Màxim 30 punts):

La valoració dels criteris que depenen d'un judici de valor es farà tenint en compte el contingut de la memòria tècnica que presenti el licitador, què s'haurà de presentar dins del sobre 2 d'acord amb les indicacions de l'apartat "Documentació tècnica que caldrà presentar amb l'oferta" d'aquest document.

Criteri 1.- Organització i recursos destinats al servei. (Màxim 15 punts):

Es valorarà la proposta organitzativa i de recursos que destini l'empresa a l'execució del contracte, tenint en compte els següents aspectes i amb la puntuació màxima que s'indica:

1.1. Proposta organitzativa, fins a 5 punts.

Es valorarà la proposta d'organització del servei que presenti l'empresa.

Es tindrà en compte, en concret:

- El cronograma per al primer any de servei en el qual, seguint la distribució d'operadors i horari d'atenció previst al plec de prescripcions tècniques, es presenti la distribució del personal operador destinat a cada torn. Cal indicar l'horari d'entrada i sortida i la distribució de dies festius de cadascun dels efectius, de tal forma que el servei quedi cobert segons els torns indicats per a cada mes.
- El dimensionament de l'equip de treball que es destinarà per a l'execució del contracte (*nombre de professionals, categoria, etc.*)
- El procediment previst per a la incorporació de personal substituït en supòsits d'absència, baixes i altres incidències.

1.2. Valoració i seguiment del servei, fins a 5 punts.

Es valoraran les eines de valoració i seguiment de la qualitat del servei que proposi l'empresa.

Es tindrà en compte, en concret:

- Que la proposta de fitxa "tipus" sobre la valoració del seguiment i rendiment del personal operador, que ha de recollir els "inputs" que es valoraran en relació amb el desenvolupament personal de les tasques realitzades.
A mode d'exemple, alguns dels inputs susceptibles de valorar-se podrien ser:
 - *Tractament de les dades de caràcter personal (segueix íntegrament el protocol sense oblidar cap pas).*
 - *Realització de la salutació i acomiadament corporativa.*
 - *Agilitat en la resolució de la consulta (mitjana de temps d'espera i índex d'abandonament i trucades perdudes).*
 - *Rigor en la informació que dóna al ciutadà sobre la consulta efectuada.*

- *Domini de l'aplicació informàtica com a eina de treball, etc.*
- Així com, altres sistemes d'auto-control i de verificació de la qualitat del servei **més enllà** dels establerts al plec de prescripcions tècniques.

1.3. Manuals i protocols per a la prestació del servei, **fins a 5 punts.**

Es valorarà la documentació relacionada amb l'operativa del servei proposada per l'empresa.

Es tindran en compte, en concret:

- Els manuals pràctics en relació amb l'atenció telefònica a la ciutadania, els quals hauran de contenir casos pràctics sobre deteccions de situacions de conflictives i respostes a donar davant d'aquestes
- Així com del protocol d'atenció a la ciutadania i de tractament de dades de caràcter personal, en el qual es valorarà la qualitat tècnica, el grau de desenvolupament i el valor afegit de les mesures proposades per garantir una atenció homogènia, eficaç i respectuosa amb la normativa de protecció de dades. Es valoraran especialment les propostes que incorporin procediments, pautes d'actuació i eines pràctiques que vagin més enllà dels requisits mínims establerts en el Plec de Prescripcions Tècniques i en la normativa aplicable.

Justificació: Les solucions o aportacions tècniques que puguin proposar les empreses licitadores i que representin la concreció d'aspectes que no estan totalment definits al plec tècnic o bé que representin una millora respecte als que sí que ho estan, en qüestions com ara la dotació de recursos humans i materials, els mecanismes de coordinació i organització o les mesures de seguiment i verificació de la qualitat, entre d'altres, són elements estrictament relacionats amb l'objecte del contracte, que poden ser diferencials i determinants de l'oferta més avantatjosa des d'un punt de vista qualitatiu.

Criteri 2.- Millora de les condicions laborals i socials del personal destinat al contracte. (Màxim 15 punts):

Es valoraran les mesures dirigides a millorar les condicions socials i laborals del personal que es destinarà a l'execució del contracte, tenint en compte els següents aspectes i amb la puntuació màxima que s'indica:

2.1 Pla de formació contínua, **fins a 15 punts.**

Es valorarà el pla de formació del personal destinat al contracte que proporioni l'empresa licitadora i que estigui directament vinculat a l'objecte de les prestacions. Es tindrà en compte el contingut dels cursos, la durada prevista en hores, el moment de la prestació del contracte en què s'impartiran, així com el perfil professional i formatiu del personal docent.

Justificació:

D'acord amb la resolució TACRC 600/2016, és possible valorar **com a millora** d'un contracte l'aportació d'un pla específic de formació en tots aquells contractes que requereixin una certa qualificació i/o aprenentatge del contractista, ja que la formació del personal destinat al contracte suposa un plus qualitatiu per a la seva execució

Paràmetres de puntuació dels criteris NO avaluable en xifres o percentatges

Per a la puntuació dels criteris i els seus subcriteris vinculats a la proposta tècnica presentada pel licitador es valorarà el seu contingut, la concreció en la descripció de les propostes, la consecució dels objectius, l'adequació al present contracte, la seva simplicitat en la implantació, l'eficiència, i qualsevol proposta que aportï benefici o valor afegit a l'execució del contracte.

D'altra banda, la introducció de continguts massa genèrics, poc concrets, que no detallin correctament els objectius i recursos, tindran una avaluació inferior. I no es valoraran continguts teòrics sense aplicació pràctica, impropis, irrelevants, superflus, innecessaris o que no s'adeqüin a l'objecte del contracte.

En tot cas, la valoració d'aquests criteris i subcriteris subjectius es farà tenint en compte les diferents propostes presentades, i els diferents apartats es puntuaran gradualment d'acord amb el següent barem de referència: molt deficient (no s'atorgarà puntuació **0%**), insuficient (fins al **25%** de la puntuació màxima) acceptable (fins al **50%** de la puntuació màxima), correcte (fins al **75%** de la puntuació màxima), excel·lent (fins al **100%** de la puntuació màxima).

- **0% de la puntuació màxima del criteri i subcriteri:** Molt deficient: Descripció molt deficient/ inexistent o una mera transcripció dels requisits detallats als plecs de la present contractació, que es considera insuficient per assolir el compliment de la prestació del servei.
- **25% de la puntuació màxima del criteri i subcriteri:** Insuficient: Descripció poc detallada, fonamentada i argumentada, que es considera factible per assolir un compliment mínim de la prestació del servei.
- **50% de la puntuació màxima del criteri i subcriteri:** Acceptable: Descripció simple, que es considera factible per assolir un compliment correcte de la prestació del servei.
- **75% de la puntuació màxima del criteri i subcriteri:** Correcte: Descripció completa, detallada, fonamentada i argumentada, que es considera

adequada i factible per assolir un compliment notable de la prestació del servei.

- **100% de la puntuació màxima del criteri i subcriteri:** Excel·lent: Descripció molt completa, molt detallada i ben fonamentada i argumentada, que es considera adequada

Les solucions o aportacions tècniques que puguin proposar les empreses licitadores i que representin la concreció d'aspectes que no estan totalment definits al plec tècnic o bé que representin una millora respecte als que sí que ho estan, en qüestions com ara la dotació de recursos humans i materials, els mecanismes de coordinació i organització o les mesures de seguiment i verificació de la qualitat, entre d'altres, són elements estrictament relacionats amb l'objecte del contracte, que poden ser diferencials i determinants de l'oferta més avantatjosa des d'un punt de vista qualitatiu.

DOCUMENTACIÓ TÈCNICA QUE CALDRÀ PRESENTAR AMB L'OFERTA

Cada licitador haurà de presentar una memòria tècnica per a la valoració dels criteris subjectius.

A la memòria caldrà exposar, seguint l'ordre que s'indica i identificant cada apartat amb els títols relacionats, la informació següent:

CRITERI 1. Organització i recursos destinats al servei:

- 1.1 Subcriteri - Proposta organitzativa:
 - Cronograma per al primer any de prestació.
 - Dimensionament de l'equip de treball.
 - Procediment previst per a la incorporació de personal substitut, en supòsits d'absència, baixes i altres incidències.
- 1.2 Subcriteri - Valoració i seguiment del servei:
 - Fitxa "tipus" sobre la valoració del seguiment i rendiment del personal operador.
 - Altres sistemes d'auto-control i de verificació de la qualitat del servei més enllà dels establerts al plec de prescripcions tècniques.
- 1.3 Subcriteri - Manuals i protocols per a la prestació del servei:
 - Manuals pràctics en relació amb l'atenció telefònica a la ciutadania, els quals hauran de contenir casos pràctics sobre deteccions de situacions de conflictives i respostes a donar davant d'aquestes

- Protocol d'atenció a la ciutadania, i de tractament de dades de caràcter personal.

CRITERI 2. Millora de les condicions laborals i socials del personal:

- 2.1 Subcriteri - Pla de formació contínua

Els licitadors hauran de presentar la seva proposta tècnica per a la valoració dels criteris subjectius en un **document PDF** que no podrà excedir de 20 pàgines (davant i darrera), **DINA4**, lletra mida **Arial 12** amb interlineat simple. Haurà de contenir portada, índex, i pàgines numerades.

Aquesta memòria tècnica s'inclourà dins del SOBRE 2 de la proposició, i no pot incloure cap informació que permeti conèixer el contingut del SOBRE 3, referent als criteris de valoració automàtics. L'incompliment d'aquesta obligació implicarà l'exclusió de la licitació.

El contingut de la memòria tècnica que no estigui directament relacionat amb els criteris d'adjudicació no serà objecte de valoració, sens perjudici que pugui ser objecte d'anàlisi i revisió per garantir que l'oferta presentada compleix amb els mínims requerits al plec de prescripcions tècniques.

SISTEMA DE CàLCUL PER A LES BAIXES DESPROPORCIONADES

Es qualificarà una oferta com anormalment baixa a partir del sistema previst a continuació, en funció del nombre d'empreses presentades:

a) Si concorre una única empresa licitadora, es considerarà anormalment baixa l'oferta que compleixi els criteris següents:

1. Que l'oferta econòmica, sigui un 25% més baixa que el pressupost de licitació.
2. Puntuació de la resta de criteris diferents de l'econòmic, sigui superior al 20% de la puntuació màxima prevista pels mateixos.

b) Si concorren dues empreses licitadores, es considera anormalment baixa l'oferta que compleixi els criteris següents:

1. Que la puntuació que li correspongui en l'oferta econòmica sigui superior en més d'un 20% a la de l'altra oferta.
2. Puntuació de la resta de criteris diferents de l'econòmic sigui superior al 20% de la puntuació màxima prevista pels mateixos.

c) Si concorren tres o més empreses licitadores, es considera anormalment baixa l'oferta que compleixi els criteris següents:

1. Que la puntuació que li correspongui en l'oferta econòmica sigui superior en més d'un 10% a la mitjana aritmètica de les puntuacions de totes les ofertes econòmiques presentades.
2. Puntuació de la resta de criteris diferents de l'econòmic sigui superior al 20% de la puntuació màxima prevista pels mateixos.

Per calcular la desviació mitjana de les puntuacions s'obtindrà, per a cada oferta, el valor absolut de la diferència entre la seva puntuació i la mitjana aritmètica de les puntuacions de totes les ofertes. La desviació mitjana de les puntuacions és igual a la mitjana aritmètica d'aquests valors absoluts.

Als efectes de l'aplicació de les fórmules previstes en aquest apartat, s'entendrà com a oferta econòmica l'import total inclòs al model de l'annex IV del PCAP.

Davant el supòsit d'una oferta de baixa desproporcionada, la mesa de contractació requerirà a l'empresa licitadora un informe tècnic de justificació de la baixa desproporcionada; el qual podrà ser entregat en un termini màxim de 10 dies hàbils, en els termes de l'art. 149.4 de la LCSP.

Igualment, es considerarà que una oferta és anormal o desproporcionada si s'evidencia que els costos salarials del personal que executarà el contracte no s'adeqüen al conveni col·lectiu aplicable. A l'efecte de verificar l'adequació de l'oferta a les condicions salarials mínimes exigibles, es podrà requerir informe tècnic complementari de l'òrgan de representació de personal o d'una organització representativa del sector. L'oferta serà exclosa si en el tràmit d'audiència de l'empresa licitadora no justifica que els salaris de les persones que executaran el contracte en l'oferta estan fixats d'acord amb el que estableixi el conveni col·lectiu d'aplicació.

ADMISIÓ DE VARIANTS A LES OFERTES: No

OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA DURANT LA VIGÈNCIA DEL CONTRACTE

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

a) Durant la vigència del contracte, cal comunicar prèviament a l'Ajuntament qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones, acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret, i justificar que la persona substituïda o titular del lloc que ha quedat vacant compleix amb els requisits a què s'hagi compromès el contractista en la seva oferta, quan sigui el cas. Aquesta comunicació es farà mitjançant instància presentada al registre general de l'Ajuntament de Girona, adreçada al responsable del contracte.

b) Facilitar la informació que s'estableix a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

d) Designar una persona responsable de la bona marxa dels treballs i el comportament del personal; també ha de fer d'enllaç amb els corresponents serveis municipals i el/la responsable del contracte. En aquest sentit, en un termini màxim de 10 dies, a comptar des de la data de formalització, l'empresa adjudicatària presentarà al registre general de l'Ajuntament una fitxa amb les dades de la persona responsable, on s'inclourà nom, cognoms, telèfon de contacte i un correu electrònic.

e) Fer una correcta gestió ambiental del seu servei, prenent les mesures necessàries per minimitzar els impactes que aquest pugui ocasionar (com ara els impactes acústics, sobre l'entorn, fer una correcta gestió dels residus i els embalatges i altres mesures que siguin adients a l'objecte del contracte) d'acord amb la legislació vigent.

f) Complir les obligacions i compromisos establerts a l'annex del PCAP de clàusules contractuals de l'encàrrec de tractament de dades de caràcter personal, que se signarà amb la formalització del contracte.

g) L'adjudicatari està obligat a complir les condicions salarials dels treballs conforme al conveni col·lectiu aplicable.

h) Presentar els documents acreditatius de la retribució del personal quan li sigui requerit per/la responsable del contracte.

j) Complir amb la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.

k) El contractista haurà de disposar d'una assegurança de responsabilitat civil que respongui de l'execució del contracte, d'import mínim de 500.000,00 euros.

l) D'acord amb l'article 130 de la LCSP, l'empresa contractista, abans de la finalització del servei, està obligada a proporcionar la informació sobre les condicions dels contractes dels treballadors que hagin estat prestat el servei a l'òrgan de contractació, a requeriment d'aquest i als efectes d'una eventual subrogació. Com a part d'aquesta informació, en tot cas s'han d'aportar les llistes del personal objecte d'una eventual subrogació, i s'ha d'indicar: el conveni col·lectiu aplicable i els detalls de categoria, tipus de contracte, jornada, data d'antiguitat, venciment del contracte, salari brut anual de cada treballador, així com tots els pactes en vigor aplicables als treballadors destinats a la prestació del servei.

m) Dotar d'uniformitat a tot el personal d'acord amb les directrius fixades per l'empresa adjudicatària, d'acord amb la estacionalitat hivern/estiu, quedant obligat l'adjudicatari a proveir i a mantenir els uniformes en perfecte estat, substituint-los quan sigui necessari o a petició de la direcció del centre, per evitar el deteriorament de la imatge. Les despeses d'uniformitat del personal que prestarà el servei aniran exclusivament a compte de l'adjudicatari.

SUBCONTRACTACIÓ

El contractista podrà concertar amb tercers l'execució parcial del contracte en els termes previstos a l'article 215 de la LCSP. No obstant això, les funcions que el plec tècnic atribueix al gestor telefònic supervisor, relatives al control, coordinació i supervisió del servei, no podran ser objecte de subcontractació. Aquestes funcions tenen la consideració de crítiques perquè inclouen tasques com ara la interlocució entre l'empresa i l'Ajuntament o la coordinació directa del servei amb la Policia, que requereixen elevats nivells de responsabilitat, autoritat i operativitat que només poden garantir-se de manera efectiva si les executa el propi contractista.

CESSIÓ DEL CONTRACTE

Els drets i obligacions del contracte podran ser cedits pel contractista a un tercer, de conformitat amb el que disposa el segon paràgraf de l'article 214.1 LCSP).

SUBROGACIÓ DE PERSONAL

Vist el previst a l'art.20 del III Conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de Contact Center, codi de conveni número 99012145012002, publicat al BOE núm. 137, de 9 de juny de 2023, amb la respectives modificacions, als efectes del compliment de les disposicions en matèria de legislació laboral i en compliment del que estableix l'art. 130 de la LCSP, s'adjunta com annex a aquest informe la informació facilitada per l'actual empresa contractista en relació amb personal amb el qual presta el servei, la seva categoria, antiguitat, tipus de contracte, jornada, salari brut anual i altres pactes en vigor, així com el conveni laboral que aplica.

Les possibles discrepàncies que puguin resultar de la subrogació de personal provinent de l'anterior contractista seran solucionades exclusivament entre les dues empreses afectades i, si s'escau, les autoritats socials a les que recorrin, sense que aquestes discrepàncies afectin a l'Ajuntament de Girona ni a la prestació del servei. En aquest sentit, la informació del quadre de subrogació es facilita en compliment del previst a l'art. 130 de la LCSP i sense que suposi prejutar l'existència i l'abast de l'obligació de subrogació.

CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

D'acord amb l'article 202 LCSP, s'estableixen les següents condicions especials S'estableix com a condició especial d'execució amb:

CARÀCTER SOCIAL:

- En tota la documentació generada en l'execució de les tasques previstes al plec de prescripcions tècniques, així com el llenguatge emprat en l'execució de la prestació, l'empresa haurà d'emprar un ús no sexista del llenguatge, evitar qualsevol imatge discriminatòria de les dones o estereotips sexistes, i fomentar una imatge amb valors d'igualtat, presència equilibrada, coresponsabilitat i pluralitat de rols i identitats de gènere. Igualment, l'empresa haurà de tenir en compte la perspectiva de gènere en tots els informes, escrits, materials, recollida de dades, estadístiques, etc. que es puguin generar en l'execució de les tasques previstes al plec de prescripcions tècniques.

En concret, pel que fa al llenguatge textual, caldrà seguir la guia d'usos no sexistes del llenguatge de la Generalitat de Catalunya:

https://llengua.gencat.cat/web/.content/documents/publicacions/altres/arxius/gui_au_so_snosexistes.pdf

- Control del compliment de la condició especial d'execució:

Per assegurar que aquesta condició s'aplica correctament i es compleix, el responsable del contracte controlarà el compliment d'aquesta mitjançant la comprovació anual, a l'entrega de les avaluacions trimestrals previstes al plec de prescripcions tècniques particulars.

- Justificació:

S'estableix aquesta condició especial d'execució amb la finalitat de contribuir al foment de la igualtat entre homes i a la conciliació del treball i la vida familiar, d'acord amb l'article 202.2 de la LCSP; i en els termes de l'article 10 de la Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, que preveu la inclusió, per part dels poders adjudicadors de Catalunya, de condicions d'execució en les bases de la contractació vinculades a promoure la igualtat de dones i homes. Particularment pel que fa al llenguatge no sexista, aquesta condició s'emmarca en l'article 14 de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i home, preveu com a criteri general d'actuació dels poders públics el foment d'un llenguatge no sexista en la totalitat de les relacions socials, culturals i artístiques.

ALTRES CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ:

L'empresa contractista es sotmet a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, d'acord amb allò previst a l'article 202.1 de la LCSP.

- Control del compliment de la condició especial d'execució:

El compliment d'aquesta condició s'acreditarà anualment mitjançant la presentació d'un informe específic en matèria de protecció de dades que haurà de presentar l'empresa anualment.

Adicionalment el responsable del contracte podrà requerir altre documentació acreditativa corresponent a protocols interns, mesures de seguretat aplicades,

formació del personal, registre d'incidències o qualsevol altra documentació evident que justifiqui el compliment efectiu de la normativa aplicable.

- Justificació:

La condició de protecció de dades és necessària donat que s'inclouen tasques de manipulació de dades, i a més implica treballar amb usuaris amb nivells de privilegi elevats que podrien tenir accés a dades sensibles o modificar el règim d'accés a aquestes dades.

Aquestes dues condicions especials d'execució s'estableixen com a obligacions essencials del contracte, i el seu incompliment podrà comportar l'aplicació d'una penalitat tipificada com a falta molt greu. Així mateix, el seu incompliment reiterat, entès com a tal l'incompliment més d'una vegada de la condició especial d'execució, podrà donar lloc a la resolució del contracte

CONSEQUÈNCIES DE L'INCOMPLIMENT DE LES CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ:

Atès el seu caràcter **d'obligació essencial del contracte**, en cas d'incompliment de la condició especial d'execució comportarà l'aplicació d'una penalitat tipificada com a **falta molt greu**. El seu incompliment reiterat, entès com a tal l'incompliment més d'una vegada, de la condició especial d'execució, podrà donar lloc a la resolució del contracte.

- **Falta molt greu**, penalitat d'entre un 6,1 i un 10 per 100 del preu del contracte, entès com a import màxim d'adjudicació.

Per a la imposició de la multa corresponent, l'òrgan de contractació tindrà en consideració els següents criteris de **graduació:*

- a)La gravetat de la infracció comesa.
- b)La importància econòmica.
- c)L'existència d'intencionalitat.
- d)La naturalesa i grau dels perjudicis ocasionats.
- e)La reincidència, per incórrer, en el termini d'un any, en més d'un incompliment de la mateixa naturalesa.
- f) El nombre d'avisos previs realitzats pel responsable del contracte.
- g)El benefici obtingut pel contractista.

SISTEMA DE PENALITZACIONS

L'adjudicatari està obligat a complir el contracte amb el contingut, forma i condicions que s'assenyalen en aquest plec de clàusules, al plec de prescripcions tècniques i amb les que hagi proposat en la seva oferta i hagin estat acceptades per l'òrgan de contractació.

En cas d'incompliment serà d'aplicació el contingut dels articles 192 a 196 i 215.3 de la LCSP.

El compliment defectuós de les prestacions o d'incompliment de les obligacions derivades dels plecs de clàusules seran penalitzades per l'òrgan de contractació en els supòsits següents:

1. Per incompliment dels terminis:

Si l'adjudicatari no realitzés les tasques i obligacions del servei en els terminis previstos al PPTP i indicats pel responsable del contracte, es procedirà a la imposició de penalitats diàries en la proporció de 0,60 euros per cada 1.000 euros del preu del contracte, IVA exclòs.

2. Per incompliment parcial o compliment defectuós:

El compliment defectuós de les prestacions objecte del contracte o l'incompliment de les obligacions podrà donar lloc a la imposició de penalitats a l'empresa adjudicatària en les quanties que es determinen en aquest apartat.

La tipificació de les infraccions que puguin donar lloc a la imposició de sancions, es classifiquen en molt greus, greus i lleus i són les següents:

a) Incompliments molt greus:

- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en els plecs, quan produeixi un perjudici substancial en l'execució del contracte i no doni lloc a la resolució del contracte.
- L'incompliment de la condició especial d'execució, quan no derivi en la resolució del contracte.
- L'incompliment molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals que posi en perill les persones i/o les instal·lacions.
- La no presentació dels documents acreditatius de la retribució del personal en el termini indicat per la persona responsable del contracte.
- Les actuacions que, per acció o omissió, generen riscos greus sobre el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
- L'incompliment de les resolucions de l'ONU relatives al compliment de les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat.

- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en aquest plec.

b) Incompliments greus:

- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en els plecs, quan no constitueixi incompliment molt greu.
- L'incompliment de les prescripcions municipals sobre comunicació de les prestacions.
- L'incompliment, que no constitueixi incompliment molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en aquest plec.

c) Incompliments lleus:

- L'incompliment dels indicadors de qualitat, en concret:
 - o Si no s'aconsegueix garantir la cobertura dels serveis telefònics a un nivell no inferior al 95%
 - o Si no s'aconsegueix uns temps d'espera dels usuaris inferiors als 15 segons en un 80% dels casos i en cap cas més de 20 segons, millorant l'objectiu inicial
 - o Si es supera el 5% en l'índex d'abandonament o trucades perdudes
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en els plecs, quan no constitueixi incompliment molt greu o greu.
- L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental exigides en la normativa de prevenció de riscos laborals i que no estiguin tipificades com a greus o molt greus.
- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en aquest plec.

Aplicació de sancions

Independentment del rescabament per danys i perjudicis, en cas d'incompliment que no produeixi resolució del contracte, l'Ajuntament podrà aplicar les penalitats següents, graduades en atenció al grau de perjudici, perillositat i/o reiteració:

- **Faltes molt greus:** penalitat del 6,1% fins al 10% del preu del contracte sense IVA
- **Faltes greus:** penalitat del 3,1% fins al 6% del preu del contracte sense IVA.
- **Faltes lleus:** penalitat fins al 3% del preu del contracte sense IVA.

Per a la imposició de la multa corresponent, l'òrgan de contractació tindrà en consideració els següents criteris de **graduació:*

1. La gravetat de la infracció comesa.
2. La importància econòmica.
3. L'existència d'intencionalitat.
4. La naturalesa i grau dels perjudicis ocasionats.
5. La reincidència, per incórrer, en el termini d'un any, en més d'un incompliment de la mateixa naturalesa.
6. El nombre d'avisos previs realitzats pel responsable del contracte .
7. El benefici obtingut pel contractista.

En qualsevol cas, l'acumulació de tres faltes lleus podrà ser considerada com a falta greu quan, tot i haver estat posades en coneixement de l'adjudicatari, continuïn produint-se.

La quantitat de les sancions es farà efectiva mitjançant la seva deducció de les factures mensuals que l'Ajuntament haurà d'abonar a l'empresa adjudicatària del servei.

Penalitat per incompliment de les condicions de subcontractació

En els termes de l'article 215.3 de la LCSP, per incompliment de les condicions regulades a l'article 215.2 de la LCSP, així com la resta d'aspectes que determina el mateix apartat pel què fa a la subcontractació o per l'incompliment dels pagaments als subcontractistes o subministradors, s'aplicarà una penalitat d'un 20% de l'import del subcontracte, en relació amb el qual han estat incomplertes les condicions de l'article 215.2 o la resta d'aspectes que determina el mateix apartat o bé no s'hagi satisfet en el termini assenyalat a l'article 216 de la LCSP el pagament al subcontractista o subministrador.

Penalitat per incompliment de l'obligació relativa a la informació sobre les condicions de subrogació en els contractes de treball

En els termes de l'article 130.4 de la LCSP, en el supòsit que l'empresa no complimentés el requeriment efectuat per l'Ajuntament d'acord amb l'article 130.1 de la LCSP, relatiu a les dades del personal que és objecte de subrogació, se li podrà imposar una penalitat equivalent a l'1% de l'import del contracte, entès com a import màxim d'adjudicació.

Per incompliment de les obligacions en matèria de principis ètics i de regles de conducta:

En cas d'incompliment d'obligacions en matèria de principis ètics i regles de conducta, es pot acordar la imposició d'una penalitat mínima de 0,60 euros per cada 1.000 euros del preu del contracte, IVA exclòs.

Aquest import es podrà incrementar de forma justificada i proporcional en funció de la gravetat dels fets, imposant una penalitat d'import d'1 a 5 euros per cada 1000 euros de preu de contracte, a determinar en funció de la gravetat dels fets.

La gravetat dels fets es determinarà en funció:

- a. El perjudici causat a l'interès públic, naturalesa i grau del perjudici ocasionat.
- b. L'existència d'intencionalitat
- c. La reiteració dels fets, entès com a tal, l'incompliment més d'una vegada dels fets.
- d. L'obtenció d'un benefici derivat de l'incompliment.

En tot cas, la quantia de cada una de les penaltats no podrà excedir del 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el seu total podrà superar en cap cas el 50% del preu del contracte.

En la tramitació de l'expedient sancionador, es donarà audiència a l'adjudicatari perquè pugui formular al·legacions i l'òrgan de contractació resoldrà, prèvia l'emissió dels informes pertinents.

Incompliment de les condicions especials d'execució:

Atès el seu caràcter d'obligació essencial, en cas d'incompliment de la condició especial d'execució comportarà l'aplicació d'una penalitat tipificada com a **falta molt greu**. El seu incompliment reiterat, entès com a tal l'incompliment més d'una vegada, de la condició especial d'execució, podrà donar lloc a la resolució del contracte.

- **Falta molt greu**, penalitat d'entre un 6,1 i un 10 per 100 del preu del contracte, entès com a import màxim d'adjudicació.

Per a la imposició de la multa corresponent, l'òrgan de contractació tindrà en consideració els següents criteris de **graduació:*

- a) La gravetat de la infracció comesa.
- b) La importància econòmica.
- c) L'existència d'intencionalitat.
- d) La naturalesa i grau dels perjudicis ocasionats.

- e) La reincidència, per incórrer, en el termini d'un any, en més d'un incompliment de la mateixa naturalesa.
- f) El nombre d'avisos previs realitzats pel responsable del contracte.
- g) El benefici obtingut pel contractista.

Tramitació de l'expedient sancionador

En la tramitació de l'expedient sancionador, es donarà audiència al contractista perquè pugui formular al·legacions dins un termini de cinc dies hàbils i l'òrgan de contractació resoldrà prèvia emissió dels informes pertinents.

L'import de les penalitzacions per demora i de les sancions podrà fer-se efectiu mitjançant la seva deducció en el/els document/s comptable/s de reconeixement de l'obligació que, en concepte de pagament total o parcial, han d'abonar-se a l'empresa contractista.

Els imports de les sancions no exclouen la indemnització per danys i perjudicis a que pot tenir dret l'Ajuntament per demora en l'execució o en la resolució del contracte.

El termini per imposar la corresponent penalització o sanció contractual serà de tres mesos a comptar des de la data d'incoació del corresponent expedient.

CAUSES DE RESOLUCIÓ ESPECÍFIQUES:

Les previstes a la LCSP amb caràcter general i les específiques relatives als contractes de serveis, inclòs:

- l'incompliment més d'una vegada de la condició especial d'execució.

Per les causes de resolució del contracte, la seva aplicació i els efectes d'aquesta, s'estarà al que disposa la Llei de Contractes del Sector Públic.

TRACTAMENT I PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

Atès que el contracte comporta el tractament de dades personals, s'adjunta com a annex el model de Contracte d'Encarregat del Tractament (CET) de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades adaptat a l'actual contracte, que se signarà amb la seva formalització; i s'estableix com a condició especial d'execució segons la qual l'empresa adjudicatària se sotmet a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, d'acord amb l'article 202.1 de la LCSP.

D'acord amb el que es preveu al PPTP, els servidors i els equips des dels quals s'accedirà i es farà el tractament de dades seran de propietat municipal.

TERMINI DE GARANTIA CONTRACTUAL

Atès que es tracta d'un contracte que els seus efectes s'esgoten en el moment de finalitzar les prestacions que conformen el seu objecte, i que per tant aquest contracte no pot tenir cap efecte ni conseqüència a posteriori, no es preveu cap termini de garantia específica del contracte. Per aquest motiu, un cop finalitzat i liquidat el contracte i les seves pròrroques es procedirà a la devolució de la garantia definitiva.

CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL CONTRACTE:

Veure plec de prescripcions tècniques del contracte.

Girona, a la data de la seva signatura electrònica,

L'Intendent en cap de la Policia Municipal

Joan Jou Matamala